



Kaasrahastanud  
Euroopa Liit



Eesti  
tuleviku heaks

**RAPORT**

# Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projekt

Vajaduste profiil ja teenuste analüüs

Sotsiaalse Innovatsiooni Labor 2024

Raport koostati osana „Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projekti“ teostamisest Tõrva Vallavalitsuse tellimusel Sotsiaalse Innovatsiooni Labori poolt.

Projekti toetatakse Euroopa ühtekuuluvuspoliitika fondide vahenditest.

Projekti omafinantseering pärineb Tõrva, Otepää ja Valga vallavalitsuste eelarvest.

**Raporti koostajad:** Aune Lillemets ja Jaan Aps (Stories For Impact OÜ) - peatükid 1-4, Tarmo Kadak (TalTech) - peatükk 5.

Raporti koostajad on sisuka koostöö eest tänulikud Tõrva, Otepää ja Valga Vallavalitsuste töötajatele ning teiste osapoolte esindajatele.

Sotsiaalse Innovatsiooni Labor arendab, rakendab ja õpetab koosloome meetodikaid ühiskondlike probleemide lahendamiseks ja osalusdemokraatia arendamiseks.

# Sellest dokumendist leiad

<b>Lühikokkuvõte</b> .....	5
Eesmärk ja metoodika.....	5
Valdkonna ülevaade.....	5
Arendusvajaduste lühikokkuvõte.....	9
Vajadused seoses projekti fookusteenustega.....	11
<b>Sissejuhatus</b> .....	14
<b>1. Teenuste analüüs</b> .....	15
1.1. Sotsiaalvaldkonna ülevaade.....	15
1.1.1. Valdkonda mõjutavad tegurid.....	15
1.1.2. Teenuste osutamine.....	17
1.2. Projekti fookuses olevad teenused.....	18
1.2.1. Koduteenus.....	18
1.2.2. Isikliku abistaja teenus.....	24
1.2.3. Tugiisikuteenus.....	27
1.2.4. Sotsiaaltransporditeenus.....	29
1.3. Muud sotsiaalteenused.....	33
1.3.1. Lapsehoiuteenus.....	33
1.3.2. Asendushooldusteenus.....	34
1.3.3. Järelhooldusteenus.....	35
1.3.4. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus.....	35
1.3.5. Täisealise isiku hooldus.....	36
1.3.6. Varjupaigateenus.....	38
1.3.7. Turvakoduteenus.....	39
1.3.8. Eluruumi tagamine.....	39
1.3.9. Võlanõustamisteenus.....	40
<b>2. Ebapiisavalt kaetud teenusevajadusega sihtrühmad</b> .....	42
<b>3. Olemasolevad ressursid ja personal</b> .....	47
<b>4. Sotsiaalvaldkonna töökorraldus</b> .....	50
<b>5. Majandusliku efektiivsuse analüüs</b> .....	52
1) Tõhusus/efektiivsus kontseptuaalselt.....	52
2) Tõhusus nelja sotsiaalteenuse kontekstis.....	54
3) Ettepanekud.....	59
<b>Lisad</b> .....	65
Lisa 1. Kirjaliku andmekorje teemad.....	65
Lisa 2. Intervjueeritud osapooled.....	66
Lisa 3. Töötubade plaan.....	66
Lisa 4. Intervjuude küsimused.....	67
Lisa 5. Teenusesaajate andmed.....	68
Lisa 6. Majandusliku efektiivsuse analüüsi alusandmed.....	71

# Lühikokkuvõte

## Eesmärk ja metoodika

Käesolev raport valmis osana Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projektist, mille peamine eesmärk on tõsta sotsiaalteenuste kvaliteeti ja kättesaadavust kolmes Valga maakonna omavalitsuses: Tõrva, Otepää ja Valga vallas.

Projekti esimeses etapis kaardistati sotsiaalvaldkonna hetkeolukord 13 sotsiaalteenuse lõikes, mida omavalitsused on kohustatud sotsiaalhoolekande seaduse alusel osutama. Lisaks analüüsiti põhjalikumalt nelja sotsiaalteenust: koduteenus, isikliku abistaja teenus, tugiisikuteenus ja sotsiaaltransport.

Olulisemateks andmete kogumise meetoditeks olid kirjalik andmekorje valdade sotsiaalvaldkonna osapoolte seas ja valdade esindajatega läbi viidud intervjuud ning töötoad-fookusgrupid.

Raport on sisendiks “Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projekti” järgmistele etappidele, sealhulgas koduteenuse ümber korraldamisele või edasi arendamisele.

## Valdkonna ülevaade

### Mõjutegurid

Valgamaa omavalitsuste sotsiaalvaldkonda mõjutavad eelkõige järgmised asjaolud:

- kõrge eakate osakaalu ja töötute määraga vananev ja vähenev rahvastik;
- hooldatavate osakaal elanikkonnast on suur, mis tähendab ka kõrget hoolduskoormust;
- igas omavalitsuses on lisaks tiheasustustega vallakeskustele ka hajaasutustega piirkondi;
- teatud meditsiini-, rehabilitatsiooni-, vaimse tervise jm teenused on kättesaadavad vaid väljaspool maakonda.

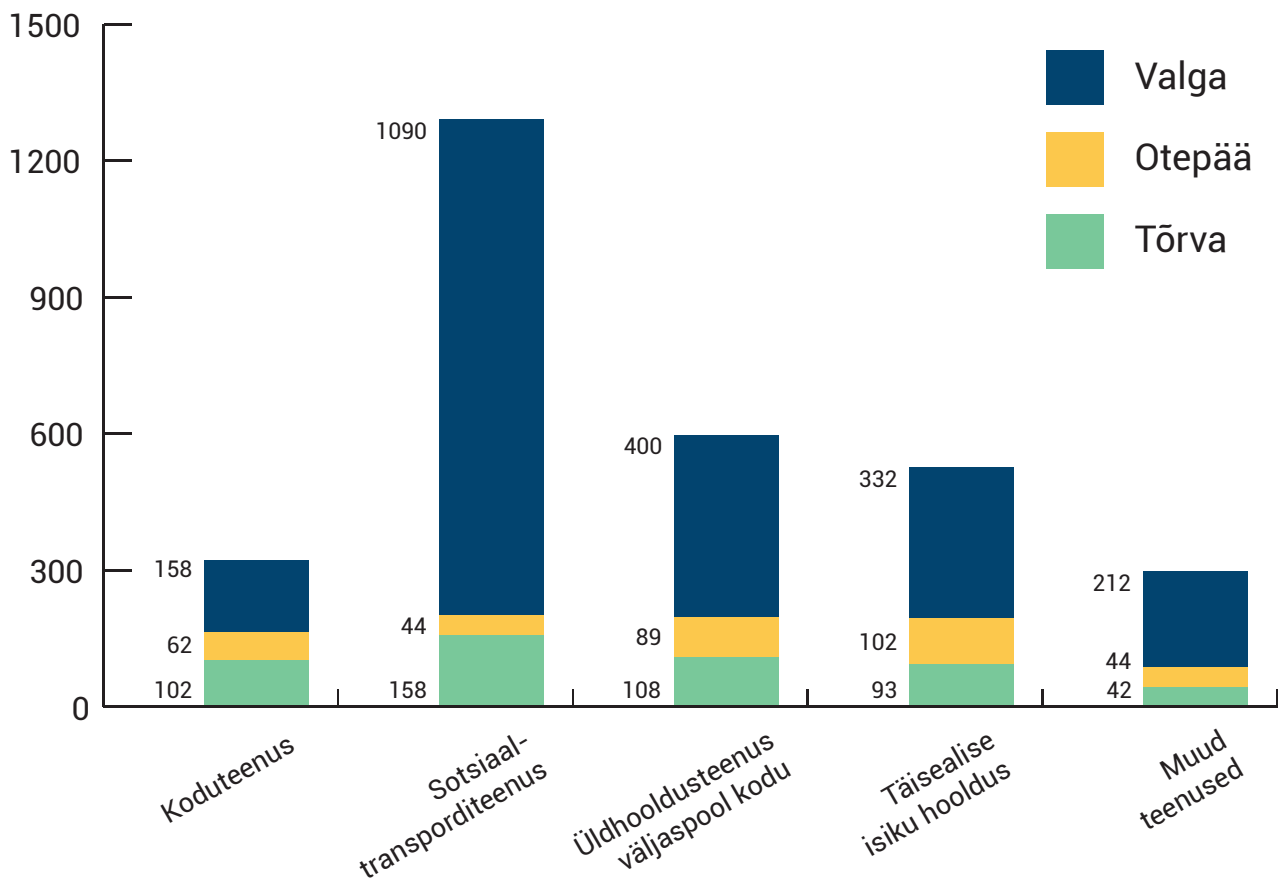
### Teenuste saajate arv

Nimetatud mõjutegurite tõttu on sotsiaalvaldkonnas suur ja edaspidigi kasvav ressursivajadus, mida pole võimalik kompenseerida ainult tegevuste efektiivistamisega. Sotsiaalala eelarve suurendamine aitab lisaks suurenevate vajaduste katmisele ka hoida saavutatut ning vältida valdkonnas töötavate inimeste läbipõlemist. Samas on ka mitmeid valdkonna siseseid võimalusi töö tõhusamaks korraldamiseks ja abivajajate vajadustele paremini vastamiseks.

13 sotsiaalteenuse lõikes oli 2023. aastal Tõrva ja Valga vallas enim teenusesaajaid sotsiaaltransporditeenusel<sup>1</sup> ja Otepää vallas täisealise isiku hooldusel. Teenuse saajate arvu poolest olid mahukuselt järgmised teenused üldhooldusteenus väljaspool kodu ja täisealise isiku hooldus. Ülejäänud teenustest oli kõigis valdades

suurema teenusesaajate arvuga veel koduhooldus, muude teenuste saajate arvud olid eraldi võetuna kõigis valdades väiksed.

Täpsem info on esitatud alloleval joonisel.



Joonis 1. Sotsiaalhoolekande seaduse alusel pakutavate kohustuslike sotsiaalteenuste saajad Valgamaa omavalitsustes 2023. aastal.

<sup>1</sup> Otepää vallas kajastatakse sotsiaaltranspordina vaid sisse ostetavat teenust. Koduhooldajate sõidud kliendiga loetakse koduteenus osaks.

## Kulud teenustele

Valdade poolt pakutavad teenused võivad tulenevalt teenuse korraldamise eripäradest ja klientide vajadustest olla erineva kestuse ja sisuga. Seetõttu ei ole kättesaadavate andmete baasilt otstarbekas võrrelda teenuste kulusid kliendi kohta. Küll on teenuste arendamise seisukohalt oluline vaadelda iga teenuse kogukulu vallale. Järgnevatel arvutustes pole arvesse võetud teenustega seotud kulusid, mida kaetakse teistest allikatest (nt teenuse saajate omaosalusest).

13 teenuse lõikes kulusid võrreldes selgub, et kõigis Valgamaa omavalitsustes oli suurimaks kuluallikaks väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus. Valdade esitatud andmetest selgub, et see moodustas 2023. aastal Tõrva valla 13 teenuse kogukulust 62%, Otepää vallas 52% ja Valga vallas 30%<sup>2</sup>.

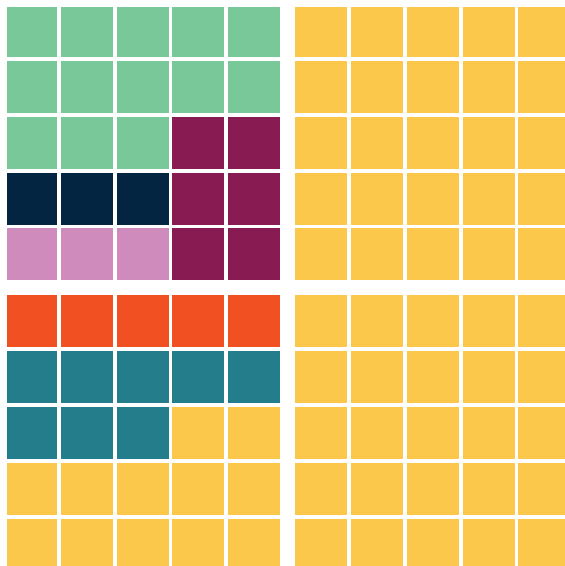
Teisel kohal oli koduteenus Otepää vallas (15%) ja Tõrva vallas (13%), Valga vallas aga asendushooldusteenus (25%). Valga vallas oli koduteenusest (11%) suurema kuluga veel ka täisealise isiku hooldus (17%), mis moodustas Tõrva valla kuludest 6% ja Otepää vallas 11%. Asendushooldus moodustas nii Tõrva kui Otepää valla kuludest 8%. Suurema osakaaluga olid kõigis omavalitsustes veel tugiisikuteenus (3-6%) ja sotsiaaltransport (2-6%).

Muude teenuste (isikliku abistaja teenus, varjupaigateenus, turvakoduteenus, eluruumi tagamine, võlanõustamisteenus, lapsehoiuteenus ja järelhooldusteenus) kulud kokku olid 4-9% kuludest.

Täpsem info on esitatud allolevatel joonistel.

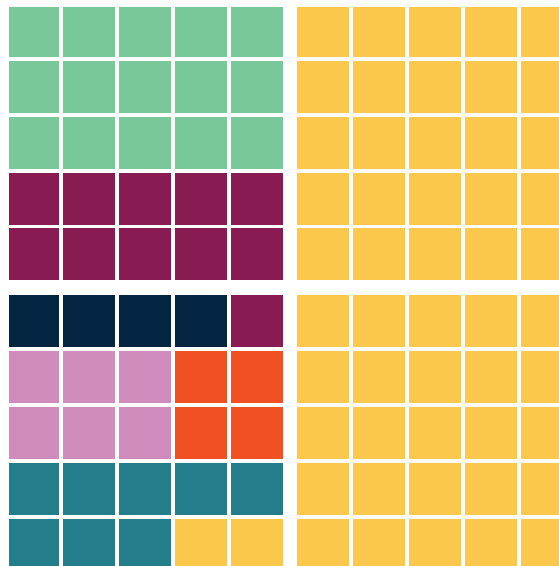
<sup>2</sup> Kui arvesse võtta kulutusi teenustele kokku (sh osa, mida ei kata omavalitsus), siis oli väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus kogukuludest samuti suurima osakaaluga: Tõrva vallas 60%, Otepää vallas 39% ja Valga vallas 30% (2023. aastal).

### Tõrva



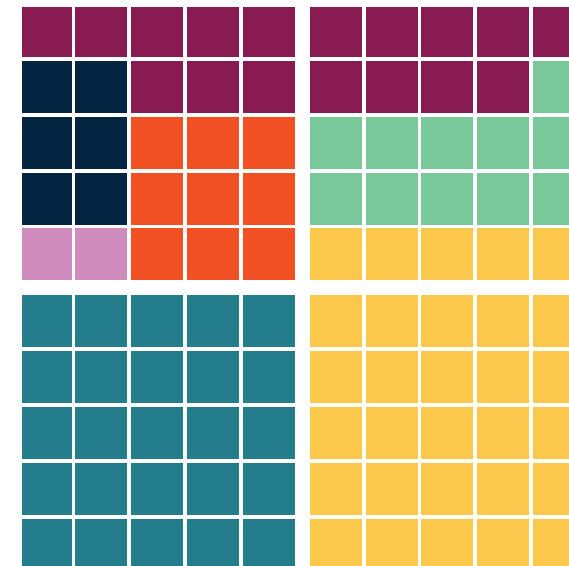
- Koduteenus - 13%
- Täisealise isiku hooldus - 6%
- Tugiisikuteenus - 3%
- Sotsiaaltransporditeenus - 3%
- Teised teenused - 5%
- Asendushooldus - 8%
- Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus - 62%

### Otepää



- Koduteenus - 15%
- Täisealise isiku hooldus - 11%
- Tugiisikuteenus - 4%
- Sotsiaaltransporditeenus - 6%
- Teised teenused - 4%
- Asendushooldus - 8%
- Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus - 52%

### Valga



- Koduteenus - 11%
- Täisealise isiku hooldus - 17%
- Tugiisikuteenus - 6%
- Sotsiaaltransporditeenus - 2%
- Teised teenused - 9%
- Asendushooldus - 25%
- Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus - 30%

Joonis 2. Sotsiaalhoolekande seaduse alusel pakutavate kohustuslike sotsiaalteenuste kulude struktuur 2023. aastal.

## Arendusvajaduste lühikokkuvõte

### 1. Sotsiaalvaldkonna juhtimiseks tarvilike andmete kogumise ühtlustamine ja automatiseerimine.

Sotsiaalteenuste osutamise kohta andmete kogumise ja salvestamise viis ei võimalda omavalitsustel tõhusalt ja järjepidevalt analüüsida teenuste korraldamiseks vajalikke aspekte. See kehtib ka valdade võrdluse kohta (näiteks otsuste langetamiseks maakonnaülese koostöö jaoks), ses teenuseid korraldatakse erinevalt ning kulud kajastatakse erinevatel eelarveridadel.

- Lahendusundadeks on asjakohas(t)e tarkvara(de) kasutusele võtmine ja info kogumise ning salvestamise põhimõtete ühtlustamine omavalitsuste lõikes. Täpsemad andmed annavad võimaluse otsuste langetamiseks näiteks teenuste sisseostmise ja ise osutamise vahel valikute tegemisel. Näiteks:
  - teenuse mahtude ja teenuse raames osutatavate erinevate toimingute mahtude mõõtmine aruandluseks ja teenuse juhtimiseks, sh ressursside planeerimiseks ja modelleerimiseks ning tõhususe juhtimiseks;
  - teenuse osutamiseks vajaliku transpordi aja- ja ressursikulu mõõtmine;
  - regulaarne ja süsteemne tagasiside kogumine klientidelt, sh teenuse juhtimiseks ja arendamiseks;
  - andmete kogumise ühtlustamine maakonna üleselt;

- kui täpsemaid andmeid on kogutud vähemalt kuus kuud, tuleks selle baasilt teha täiendav teenuste tõhususe analüüs.

### 2. Teatud teenuste korralduse vastavusse viimine teenuse eesmärgi, klientide vajaduste ja tõhusa töökorralduse põhimõtetega.

Olulisemad näited on esitatud allpool.

- Tõrva vallas on enim tähelepanu vajavaks teenuseks koduteenus, mille paketipõhine korraldus ei võimalda klientidele pakkuda täpselt nende vajaduste hindamisest tulenevaid teenuseid ega vabastada koduhooldajate aega klientide vaimset tervist toetavate tegevuste jaoks. Tagajärjeks on klientide jaoks ebavajalike (sh “õpitud abitust” soodustavate) teenuste pakkumine kui ka vajalike teenuste osutamata jätmine. Lahendussuunaks on sarnaselt Otepää ja Valga vallale koduteenuse komponentide pakkumine iga kliendi eelnevalt hinnatud vajadustest lähtuvalt. Kõigil valdadel tasub aga kaaluda koduteenuse osutamist kõigil nädalapäevadel, et klientide toimetulekut paremini toetada.
- Otepää vallas ei osutata võlanõustamise teenust kohapeal, mille tõttu võivad osad abivajajad jätta teenusele minemata. Kui valda pole teenusepakkujat võimalik värvata, võib üheks lahendusuna olla sarnaselt Tõrva vallale eestkostespetsialisti värba-



mine, kes nõustaks võlgnikke lihtsamates küsimustes ning suunaks keerulisemad juhtumid võlanõustaja juurde.

- Otepää vallas tasub kaaluda sarnaselt teiste valdadega sotsiaaltransporditeenuse laiendamist seda teenust terviseprobleemide tõttu vajavatele inimestele, kes ei ole sealjuures registreeritud puudega isikutena.
- Kõigis valdades vajab tähelepanu tugisikuteenuse koordineerimise ühtlustamine ja lihtsustamine. Hariduslike erivajadustega (HEV) õppijate tugisikuid võiks koordineerida valla haridusosakond.
- Maakonnas võiks kaaluda vähemalt ühe päevahoidu pakkuva asutuse loomine noortele erivajadusega täiskasvanutele, kes praeguse seisuga on aastaid erihooletandeteenuste järjekorras. Päevahoid aitaks vähendada nende pereliikmete suurt hoolduskoormust.
- Samuti võiks maakonnas kaaluda omavalitsuste koostöös teenuste pakkumist sõltlastele, näiteks rehabilitatsioonikeskuse või koos toetavate teenustega kombineeritud toetatud elamise teenuse vormis.

### **3. Sotsiaalvaldkonna töötajate koormuse vähendamine, töötasude tõstmine ja sotsiaalsete garantiide laiendamine kõigile teenuseid osutavatele isikutele.**

- Valdakonna jätkusuutlikkuse (sh töötajate hoidmise) ja kvaliteedi tagamiseks ning (sh efektiivsuse tõstmisega seotud) arendustegevusteks tööaja vabastamiseks on kõigis valdades vajadus uute

töökohtade loomiseks. Näited: Tõrva vallas perede tugisikud, Valga vallas infosekretär, täiendav eestkostespetsialist ja teatud piirkondades täiendav(ad) koduhooldaja(d), Otepää vallas täiendav(ad) sotsiaaltöõspetsialist(id).

- Töötajate töötasude tõstmise vajadus on kõigis omavalitsustes, sealjuures vajab valdade võrdluses see enim tähelepanu Valga vallas.
- Kõigi teenuseid osutavate isikutega tuleks sõlmida töölepingud, vältides makseid käsunduslepingute alusel või toetustena (nt isikliku abistaja teenuse ja tugisikuteenuse puhul). Sotsiaalsete garantiide pakkumine aitab hoida teenuseosutajaid pikemaajalisemalt panustamas, toetab teenuse kvaliteeti ning on seda osutavate isikute suhtes õiglane.

### **4. Ennetavate ja toetavate teenuste süsteemsem nii mahukam pakkumine.**

Näiteks vajavad vaimset tervist toetavaid teenuseid nii lastega pered kui hoolduskoormusega inimesed.

## Vajadused seoses projekti fookusteenustega

Alljärgnevalt on esitatud uuringu **fookuses olnud nelja teenusega seotud peamised vajadused**.

### Koduteenuse arendamisega seotud vajadused

- Teenuse osutamisele kuluva **aja täpsem planeerimine**, sh tarkvaraliste lahenduste kasutuselevõtt.
- Koduabi toimingutele kuluva aja vähendamine, et vabastada aega **vaimse tervise toetamiseks** ja muudele kliendi heaolu olulisemalt mõjutavatele tegevustele.
- **Teenuse pakkumise aegade laiendamine:** hooldusvajadusega kliendid võivad vajada teenust ka nädalavahetustel ja pühade ajal.
- **Teenuse hinnakujunduse ülevaatamine.**
  - Tõrva valla koduteenuse paketi põhine korraldus ei ole ennast osapoolte hinnangul õigustanud ja vajab muutmist. Valga valla esindajad leidsid, et ühtse omaosaluse asemel oleks parem paindlikum hinnakujundus, kus igal komponendil on oma hind. Otepää valla esindajad mainisid, et omaosalust peaks suurendama.
  - **Kliendi jaoks teenuse hinna seostamine selle mahu ja komponentidega** vajab taolise otsuse plusside ja miinuste hoolikat kaalumist. Seostamisel võib juhtuda, et teenuse omaosalus tõuseb hüppeliselt suurema teenusevajadusega

klientide jaoks, kes on niigi raskemas olukorras. Teisalt võib teenusevajaduse ja omaosaluse seostatamata jätmisel kujuneda olukord, kus väiksema teenusevajadusega inimesed tajuvad teenuse maksumust põhjendamatult kõrgena või nõuavad teenust taolises mahus või komponentidega, mille osas neil pole hädavajadust.

Just koduteenus valiti projekti juhtrühma poolt ka “Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projekti” teenusedisaini ploki fookusse. Käesolevast uuringust tulenev sisend teenusedisaini jaoks on põhjalikumalt lahti kirjutatud raporti punktis 1.2.1.

### Isikliku abistaja teenuse arendamisega seotud vajadused

- Käsunduslepingute kasutamise vältimine ja **töölepingute sõlmimise eelistamine**, et tagada töötajatele sotsiaalsed garantiid ja parandada teenuse kvaliteeti.
- Sarnaselt koduteenusega ka selle isikliku abistaja teenusele osutamisele kuluva **aja täpsem planeerimine**, sh tööaja jälgimise tarkvara kasutuselevõtt.
- **Teenuseosutajate leidmise lihtsustamine**, sh võimalusel keskse süsteemi loomine, mis aitaks klientidel sobivat isiklikku abistajat leida, et vähendada teenusele saamisele kuluvat aega.

- Isikliku abistaja teenuse tundide arvu suurendamine Tõrva vallas, kus see on praegu piiratud vaid 40 tunniga kuus.
- Kaaluda päevahoiuteenuse eelistamist isikliku abistaja teenusele olukordades, kus abivajaja sooviks käia rohkem seltskonnas.
- Ressursside leidmine kodude kohandamise toetamiseks, sest see vähendab teatud juhtudel abivajadust.

### **Tugiisikuteenuse arendamisega seotud vajadused**

- **Tugiisikuteenuse koordineerimise ühtlustamine ja lihtsustamine** kõigis valdades, seda eriti hariduslike erivajadustega (HEV) õppijate puhul. Tulevikus võiksid HEV õppijate tugiisikud olla haridusasutuste ja valla haridusosakonna hallata.
- **Tugiisikute arvu suurendamine** ja vaimse tervise toetamiseks teenuste pakkumine nii lastele kui vanematele. Näiteks:
  - Tõrva vallas puuduvad perede tugiisikud. Samas võiks raskematel juhtudel olla lastel tugiisik ka väljaspool kooli, samuti vajaksid teenust täisealised intellektipuudega isikud. Seni pole kummagi variandi jaoks piisavalt vahendeid eraldatud;
  - Otepää vallas on osad piirkonnad teenusega katmata, mistõttu on koduteenusel kliente, kes peaksid oma vajadustest lähtuvalt olema hoopis tugiisikuteenusel.

- **Tugispetsialistide arvu suurendamine**, et toetada paremini nii tugiisikute kui lastekaitsepetsialistide tööd. Lisaks eelarvelistele piirangutele on probleemiks sobivate spetsialistide leidmine.
- Sarnaselt isikliku abistaja teenusele vältida ka tugiisikuteenuse puhul käsunduslepingute kasutamist ja **eelistada töölepingute sõlmimist**, et tagada töötajatele sotsiaalsed garantiid ja parandada teenuse kvaliteeti.

### **Sotsiaaltranspordi teenuse arendamisega seotud vajadused**

- **Teenuse kättesaadavuse parandamine**. Näiteks Otepää vallas võiks samuti kaaluda lähenemist, kus on sotsiaaltransporditeenuse pakkumist laiendatud terviseprobleemide tõttu seda teenust vajavatele isikutele, kes ei ole sealjuures registreeritud puudega isikutena.
- **Teenuse korraldamise variantide kulutõhususe analüüsimine**, s.o kas sotsiaaltranspordi teenust pakkuda valla poolt või osta seda sisse, sh raamiga transpordi puhul. Hetkel puudub valdadel kindlus, millist stsenaariumi eelistada, samas on lõplikku otsust tarvis teenuse arendamisega edasi liikumiseks.

- Kuigi paljud teenused pole kohapeal kättesaadavad, **leida võimalusi sotsiaaltransporditeenusega seotud sõitude arvu vähendamiseks:**
  - ühistranspordikorralduse parandamisega, sh rulaatoriga mugavalt kasutatavate busside nõude kehtestamisega;
  - dokumentide taotlemisel Politsei- ja Piirivalveametis kohtumise aja eelbroneerimisega. Osadel juhtudel saab volitatud ametnik taotlusega ise tegeleda. Sarnaseid lahendusi oleks vaja leida ka pangatoimingute tegemisel;
  - erivajadustega laste transpordi saamise kriteeriumide rangemaks muutmisega. Seda lahendust pakuti Tõrva ja Valga vallas;
  - kaaluda valdade ülest teenuse koordineerimist. See ettepanek tehti Tõrva ja Valga valla poolt.

## Sissejuhatus

Käesolev raport koostati osana “Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projektist”. Lähteülesandest tulenevalt analüüsiti maist juunini 2024 Tõrva, Otepää ja Valga valla 13 sotsiaalteenust, mida omavalitsused on kohustatud sotsiaalhoolekande seaduse alusel osutama.

Esmalt kaardistati kolme omavalitsuse sotsiaalvaldkonna hetkeolukord ja koostati vajaduste profiil, sealhulgas olemasolevad teenused, olemasolevad ressursid (sh personal), tänane teenusvajadus ja koostööpõhimõtted ning rollijaotus. Seejärel analüüsiti Tõrva, Otepää ja Valga valla nelja olemasolevat sotsiaalteenust – koduteenust, isikliku abistaja teenust, tugiisikuteenust ja sotsiaaltranspordi teenust. Sealjuures võrreldi erinevusi ja sarnasusi ning selgitati välja nii sotsiaalteenuste korraldamisel mõju avaldavad tegurid kui peamised kitsaskohad omavalitsuste lõikes ning maakonnaüleselt.

Kõigepealt viidi läbi kirjalik andmekorje 2023. aasta kohta sotsiaalvaldkonna asjakohaste osapoolte seas. Võrdluseks kasutati avalikult kättesaadavaid Sotsiaalkindlustusameti kogutud andmeid 2021. ja 2022. aasta teenuste mahtude kohta. Peale kirjalikku andmete kogumist tehti poolstruktureeritud veebiintervjuud kahe võtmeisikuga igast vallast ning viimaks virtuaalse töötoa vormis poolstruktureeritud fookusgrupp igas vallas. Lisaks tutvusid valdade esindajad uuringu kokkuvõtte mustandiga ning tegid omapoolseid täiendustepanekuid. Intervjuude ja töötubade kavad ning intervjuueeritute ülevaade on välja toodud lisa-des 1-4. Lisaks võeti arvesse asjakohaseid

teiseseid allikaid (nt maakondlikud ja/või valdade arengukavad ja terviseprofiilid, sotsiaalvaldkonna määrused ning valdade kodulehtedel esitatud info). Majandusliku efektiivsuse analüüsiks toimusid täiendavad intervjuud ning andmekorje.

Kogutud statistiliste andmete kvaliteet oli kõikuv. Teenusesaajate üle peetakse täpset arvestust, kuid teenuse osutamise mahud (nt tundides, sõidukordades) on enamasti hinnangulised või puuduvad. Seetõttu nende põhjal suhtarve ei arvatud. Erinevate omavalitsuste võrdlemisel tuleb olla ettevaatlik, sest erisused teenuste korralduses mõjutavad ka arvnäitajate võrreldavust. Eriti puudutab see sotsiaaltransporditeenust, kus on väga erinevad arvestuspõhimõtted, mida statistikas kajastatakse.

Tõrva, Otepää ja Valga valla sotsiaalteenuste pakkumisega seotud väljakutsed ja praktikad osutusid üldjoontes sarnasteks. Tulemuste tõlgendamisel tuleb arvestada siiski teatud olulisi erinevusi valdade vahel. Näiteks on Valga vallas teiste Valgamaa omavalitsustega võrreldes rohkem elanikke ning sotsiaalosakonna (sotsiaaltöö teenistuse) poole pöördub rohkem välismaalasi, sh uussisserändajad, Läti kodanikud jt.

Kaardistuse ja analüüsi tulemused on sisendiks “Valga maakonna sotsiaalteenuste arendamise projekti” järgmistele etappidele, sealhulgas nelja olemasoleva teenuse majandusliku efektiivsuse analüüsile ja projekti juhtrühma poolt välja valitud ühe teenuse (s.o koduteenuse) ümber korraldamisele või arendamisele.

# 1. Teenuste analüüs

## 1.1. Sotsiaalvaldkonna ülevaade

### 1.1.1. Valdkonda mõjutavad tegurid

Valgamaa terviseprofiilidest selgub, et sotsiaalvaldkonda mõjutavad trendid ja väljakutsed on kõigis valdades sarnased.<sup>3</sup> Peamised neist on toodud alljärgnevalt.

#### 1. Vananev ja vähenev rahvastik, eakate osakaal on kõrge.

- Otepää vallas elas 1. jaanuari 2024 seisuga 6541, Tõrva vallas 5929 ja Valga vallas 15 456 elanikku. Eakaid (65-aastased ja vanemad) oli Otepää vallas 22,2%, Tõrva vallas 25,1% ja Valga vallas 24,5%, mis oli kõrgem Eesti keskmisest, 20,3%.<sup>4</sup>
- Loomulik iive ja rändesaldo on negatiivsed, seejuures on väljarännanud pigem noored. Praeguse trendi jätkudes väheneb maakonna elanike arv igal aastal umbes 168 inimese võrra madala iibe ning 70 inimese võrra väljarände tõttu.<sup>5</sup>
- Kuna suure osa rahvastikust moodustavad eakad, siis on maksumaksjate osakaal elanikkonnast suhteliselt väike. See asjaolu kasvatab

survet valdade eelarvele ja sotsiaalsfääri ülevalpidamise võimekusele.

- Nooremate elanike ränne muudesse piirkondadesse vähendab kohalikku maksutulu ja suurendab ülalpeetavate määra maakonnas veelgi.

#### 2. Asustus on peamiselt koondunud vallakeskuste ümber ja maapiirkonnad on hõredalt asustatud.

- Linnas elavatele inimestele kergesti kättesaadavad teenused asuvad haa- ja asustuses elavate inimeste jaoks väga kaugel. Lisaks on osad (nt teatud meditsiini-, rehabilitatsiooni-, vaimse tervise) teenused kättesaadavad vaid väljaspool maakonda.
- Hajaasustuse tingimustes on ligipääs elamutele kohati raskendatud halbade teeolude tõttu.

#### 3. Töötuse määr maakonnas on kõrge.

- Töötuse määr aastatel 2019-2022 oli tõusvas trendis ja Eesti keskmisest kõrgem. Näiteks 2022. aastal oli töötuse määr Valgamaal 8,2%, aga Eestis keskmiselt 6,1%.<sup>6</sup>
- Probleemiks on töökohtade vähesus, mis sunnib inimesi lahkuma muudesse Eesti piirkondadesse või välismaale.

<sup>3</sup> Allikad: Valgamaa tervise- ja eaeluprofiil 2018, [https://www.terviseinfo.ee/images/Valga\\_maakonna\\_terviseprofiil\\_ja\\_tegevuskava\\_aastateks\\_2019-2023.pdf](https://www.terviseinfo.ee/images/Valga_maakonna_terviseprofiil_ja_tegevuskava_aastateks_2019-2023.pdf), Tõrva linna terviseprofiil ja tegevuskava 2013-2018, <https://kov.torva.ee/documents/179495/738652/T%C3%B5rva+linna+terviseprofiil+2013-2018+.pdf/e41db76d-b264-4ca9-892d-25033025a15d?version=1.0>, Otepää valla terviseprofiil ja terviseenduse tegevuskava 2011 – 2020, [https://www.otepaa.ee/documents/7244916/7835163/terviseprofiil2011\\_2020.pdf/6d3a4bf8-2dc5-4ec3-bae0-6ed32ba169b8](https://www.otepaa.ee/documents/7244916/7835163/terviseprofiil2011_2020.pdf/6d3a4bf8-2dc5-4ec3-bae0-6ed32ba169b8) [Viimati külastatud 8.7.2024].

<sup>4</sup> Allikas: <https://www.elvl.ee/elanike-arv#item-1> [Viimati külastatud 5.7.2024].

<sup>5</sup> Allikas: "Valgamaa terviseenduse strateegia 2035" [https://www.valgamaa.ee/userfiles/valgamaa/Valgamaa\\_terviseenduse\\_strateegia\\_2035.pdf](https://www.valgamaa.ee/userfiles/valgamaa/Valgamaa_terviseenduse_strateegia_2035.pdf) [Viimati külastatud 11.9.2024].

<sup>6</sup> Allikas: [https://andmed.stat.ee/et/stat/sotsiaalelu\\_\\_tooturg\\_\\_tootud\\_\\_aastastatistika/TT443/table/](https://andmed.stat.ee/et/stat/sotsiaalelu__tooturg__tootud__aastastatistika/TT443/table/) [Viimati külastatud 7.7.2024].

- Tekkinud on nn heitunud inimeste grupp – inimesed, kes on saanud negatiivse kogemuse töö otsingutel, mistõttu ei julgeta enam olla aktiivsed tööturul osalemiseks. Sellel asjaolul on omakorda seos psühhiaatrilist abi vajavate inimeste arvu suurenemisega.

#### 4. Palju on hooldust vajavaid inimesi.

- Hooldatavate osakaal rahvastikust on Valgamaal Eesti keskmisest suurem. 2023. aastal oli see Otepää vallas 1,15%, Tõrva vallas 1,57% ja Valga vallas 2,05%, samas oli Eestis keskmine 0,74%.<sup>7</sup>
- Suur hoolduskoormus mõjutab lähedaste tervist, töötamist ja aktiivset osalemist ühiskonnaelus. Vähestest sissetulekutest tingitult on omastehooldajatel risk langeda vaesusse.
- Puuetega inimeste madal sissetulek ei suuda tagada leibkonna toimetulekut ja ühiskonnaelus osalemist.
- Puuetega laste, sh arenguliste erivajadustega laste õigeaegne märkamine ja toetamine esitab suured väljakutsed haridusasutustele, toetus- ja nõustamissüsteemile.

Uuringu käigus läbiviidud intervjuudes toodi välja, et teistest Valga maakonna valdadest erineb Valga vald. Seal on rohkem elanikke ja palju erinevaid rahvusi ning mõju avaldab ka riigipiiri lähedus. Sotsiaalosakonna poole pöördub rohkem välismaalasi (sh pagulased, Läti kodanikud jt) kui mujal. Samuti toodi välja sõltlaste suure arvu.

Tõrva vald eristub selle poolest, et seal ei ole eraldi sotsiaalvaldkonna ametnike vastuvõttu maapiirkonnas. Peale valdade liitumist tegutsesid mõnda aega teenuskeskused, kuid need jäid alaka-sutatuks. Teistes valdades jätkub vastuvõtt väljaspool vallakeskust. Otepää vallas on teenuskeskused Nõunis, Sangastes ja Pukas ning Valga vallas teeniduskeskused Karulas, Taheval, Tõllistes ja Örus.

<sup>7</sup> Allikas: Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister STAR, seisuga 15.01.2024.

## 1.1.2. Teenuste osutamine

Sotsiaalvaldkonna hetkeolukorra kaardistus teostati 13 sotsiaalteenuse lõikes, mida omavalitsused on kohustatud sotsiaalhoolekande seaduse alusel osutama. Seega ei uuritud eraldi riigi poolt korraldatavaid teenuseid, näiteks erihoolekandeteenuseid.

Kokku oli **13 teenuse saajate arv 2023. aastal** Otepää vallas 429, Tõrva vallas 508 ja Valga vallas 2276. Erinevate teenuste saajad on osaliselt kattuvad, seega oli tegelik abisaajate arv väiksem.

**Valga vallas oli teenusesaajaid oluliselt rohkem kui teistes valdades.** Vahe tuleb lisaks oluliselt suuremast elanike arvust ka erisustest teenuste korralduses.

- Näiteks selgus kogutud andmetest, et Valga vallas sai sotsiaaltransporditeenuseid 10 korda rohkem inimesi kui Tõrva või Otepää vallas. Nimelt on Valga vallas teenusesaajate ringi laiendatud ja statistikas võetakse arvesse kõik teenusesaajad, samas kui Otepää vallas arvestatakse sotsiaaltranspordina ainult taksofirmalt sisse ostetavat teenust, mitte valla töötajate poolt tehtavaid sõite.
- Ka võlanõustamise teenuse saajaid oli 2023. aastal Valga vallas võrreldes teistega oluliselt rohkem. Seda mõjutab ilmselt teenuse kättesaadavus: Otepää ja Tõrva vallas võlanõustamist kohapeal ei pakuta, abivajajad käivad teenusel Valgas või Tartus.

Lisaks kohustuslikele sotsiaalteenustele pakuvad Valgamaa omavalitsused järgnevaid teenuseid, mis polnud käesoleva uuringu fookuses:

- Otepää vallas **sotsiaalse rehabilitatsiooni** teenus töötutele;
- Valga vallas **igapäevaelu toetamise teenuse osutamise ruumide kulude katmine** ning **toimetulekuõpe** töötutele;
- Tõrva ja Valga vallas on **mugavusteenusena** võimalik osa saada duši kasutamise ja pesupesemise teenustest: Tõrva vallas Tõrva Tervisekeskuses ja kogukonnakeskustes või külaseltside ruumides (Hummuli, Karjatnurme, Taagepera, Riidaja, Ritsu) ning Valga vallas Valga Aktiviseerimiskeskuses, Valga saunas, kogukonnakeskustes ja osades raamatukogudes. Otepää vald neid teenuseid ei paku, aga avalikud pesemisvõimalused on Otepää Spordikeskuses ja Puka saunas.

Järgnevalt on 13 kohustusliku sotsiaalteenuse kohta esitatud täpsem info nende korraldusest ning teenuseid saavate isikute arv, teenusevajadus, olemasolevad ressursid ja tähelepanekud koostööpõhimõtete ning rollijaotuse kohta.



## 1.2. Projekti fookuses olevad teenused

Lähteülesandest tulenevalt analüüsi uuringus põhjalikumalt Tõrva, Otepää ja Valga valla nelja olemasolevat sotsiaalteenust: koduteenust, isikliku abistaja teenust, tugiisikuteenust ja sotsiaaltranspordi teenust. Järgnevalt on esitatud teenuste korraldamisele mõju avaldavad tegurid ja peamised kitsaskohad igas

omavalitsuses ja maakonnaüleselt. Analüüsi aluseks olid valla esindajatega läbi viidud intervjuud ja töötoad-fookusgrupid. Väga paljud kitsaskohad ja tegurid olid valdades sarnased. Kui mõnda aspekti toodi välja vaid osades valdades, siis on seda eraldi mainitud.

### 1.2.1. Koduteenus<sup>8</sup>

Teenuse saajat abistatakse:

- toimingutes, mida ta ei suuda sooritada kõrvalise abita, kuid mis on vajalikud kodustes tingimustes elamiseks, nt kütmine, toidu valmistamine, eluruumi ja riiete korrastamine ning asjaajamine;
- vaimse tervise ja hingelise toe saamisel, abi lähivõrgustikuga kontakti hoidmisel ja kogukonnaelus osalemise soodustamisel.

- KOV korraldatav abi
- Täisealiste
- Abivajadus tingitud terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast

Tegemist on mahuka teenusega nii abivajajate kui kulude mõttes. **Teenuse kulude osakaal** iga valla 13 teenuse kulude kogumahust oli 2023. aastal 12-15%.

**Teenuse saajate arv 1 000 elaniku kohta** 2021.-2023. aastal oli:

- Otepää vallas langustrendis (11,2lt 9,5le),
- Tõrva vallas tõusutrendis (15,5lt 17,2le),
- Valga vallas langustrendis (17,5lt 10,2le). Langus on vähemalt osaliselt tingitud sellest, et 2023. aastal korrastati

andmebaasi STAR tehtud kandeid ehk lõpetati teenuse kajastamine klientide osas, kellel oligi juba varasemalt teenus lõppenud. Lisaks leiti osade klientide vahehindamisel, et koduteenus polnud enam põhjendatud, sh asendati vajadusel muu teenusega, näiteks ISTE või üldhooldus.

Teenuse saajate arv 1 000 elaniku kohta 2021.-2022. aastal oli kõigis valdades 2-3 korda suurem kui Eestis keskmiselt. Täpsem info on esitatud lisas 5.

<sup>8</sup> Siin ja edaspidi on tekstikastides kergema jälgitavuse huvides esitatud teenuste lühikirjeldused, mida on võrreldes sotsiaalhoolekande seaduses esitatud sõnastusega lihtsustatud.

Koduteenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **62 isikule**, hinnanguliselt 10 575 tunni ulatuses;
- Tõrva vallas **102 isikule**, hinnanguliselt 11 786 tunni ulatuses;
- Valga vallas **158 isikule**, hinnanguliselt 18 960 tunni ulatuses.

Teenuse mahud on leitud arvestuslikult teenusepakujate lepinguliste töötundide alusel. Klientide abivajadus on erinev, mistõttu varieerub ühele kliendile kuluv aeg suuresti.

Järgnevalt on esitatud tähelepanekud koduteenuse osutamise kohta.

- Kõik vallad **pakuvad teenust ise**, teenuse saamiseks viiakse omavalitsuse ametniku poolt läbi **eelhindamine**.
- Teenusel on **omaosalus**, kuid osad teenusesaajad on vabastatud omaosaluse maksimisest.
- **Koduhooldajad on valla palgal** ja neil on kindel arv töötunde, mida tuleb jagada klientide vahel. Ühel hooldajal võib olla 10-17 klienti sõltuvalt abivajaduse suurusest. Otepää vallas oli 2023. aastal 7, Tõrva vallas 6 ning Valga vallas 17 koduhooldajat.
- Enamasti **koduhooldajad tegutsevad kindlas piirkonnas** (s.o vallakeskuses või mõnes maapiirkonnas). Otepää vallas on ainult Puka piirkonnas eraldi koduhooldaja, ülejäänud pakuvad teenust eri piirkondades. Hooldajate sidumine kindla piirkonnaga aitab kokku hoida sõiduaega, kuid võib kaasa tuua mõne koduhooldaja alakoormatuse. Samas võib seotus kindla piirkonnaga tähendada ka ülekoormust, näiteks on Valga vallas

Õru ja Tõlliste piirkonnas ainult üks koduhooldaja, kel on raske jõuda kõigi abivajajateni.

- **Tõrva vallas** on teenus teiste valdadega võrreldes veidi erinevalt korraldatud. Lähtutakse **kindlatest pakettidest**, kus on fikseeritud, mitmel päeval nädalas teenust pakutakse ja valitud päevade arvust sõltuv tegevuste nimistu ning vastav rahaline omaosalus.
- **Teenust koordineerivad sotsiaalvaldkonna spetsialistid**. Valga vallas koordineerib teenust neli eri inimest, igal piirkonnal on oma koordinaator. Valga koordinaatoritel on ka suurem roll teenuse osutamise ajal: vajadusel asendajate otsimine, sotsiaaltranspordiga ühildamine ja ka lähedastega suhtlemine. Otepääl ja Tõrvas tegelevad koordinaatorid aga eelkõige teenusevajaduse hindamise ja aruandluse korraldamisega.
- Koduteenuse kliendid saavad **vajadusel lisaks sotsiaaltranspordi teenust**.

Järgnevalt on välja toodud peamised koduteenuse **korraldamisele mõju avaldavad tegurid**.

#### Teenuse ülesehitus, sh paketid

- Milline on teenuse ülesehitus (sh sagedus, maht, sisalduvad komponendid)?
  - Kas on võimalik valida teenusekomponente või pakette või on kõigil ühtemoodi teenus?
  - Kas teenust pakutakse ise või (potentsiaalselt) ostetakse sisse?

### Teenuse kättesaadavus

- Mitu korda nädalas on teenus kättesaadav?
- Kui paljudele on teenus kättesaadav?

### Omaosaluse suurus

- Kas kõigil klientidel on samasugune omaosalus?
- Kuivõrd on omaosaluse maksmine klientidele jõukohane?
- Millistel alustel vabastatakse kliendid omaosaluse maksmise kohustusest?

### Teenuse koordineerimine

- Kes koordineerib teenust? Kas selleks on vallas üks kindel isik?
- Kuivõrd suhtlevad sotsiaaltöõspetsialistid lähedastega teenuse osutamise käigus?

### Tööaja planeerimine

- Kuidas planeeritakse ja jälgitakse koduhooldajate tööaja kasutust?
- Kui lähedal elavad koduhooldajad teenusesaajatele?

### Teenuse eel- ja vahehindamine

- Kes viib läbi hindamised?
- Kuivõrd kaasatakse protsessi teenusesaaja lähedasi?
- Kas vahehindamised toimuvad regulaarselt või juhuslikult?
- Millist instrumenti kasutatakse hindamiste läbiviimiseks?

### Valla geograafilised ja demograafilised eripärad

- Kui palju on vallas eakaid ja erivajadusega inimesi?
- Kui suuri vahemaid tuleb teenuse osutamiseks läbida?
- Kui palju on raskesti ligipääsetavates asukohtades kliente?

Koduteenus sisaldab erinevaid kodu- ja isikuabi komponente. Töötubades osalenud töid välja, et **enim aega kulub koduhooldajatel** järgnevatele koduteenuse komponentidele:

- sisseostud (eriti koos kliendiga),
- eluruumi (ja hooviala) korrastus,
- teistele vajalikele teenustele viimine ja asjaajamine, sh arstivisiidid,
- talviti küttepuude tuppa toomine ning kütmine.

Tõrva ja Valga valla esindajad nimetasid ka isiklikule hügieenile ehk pesemisele kuluvat aega, mis võib sisaldada ka transporti sauna või sauna kütmist.

Tõrva vallas toodi veel esile, et talvel võtab kombinatsioon „lumme tee lükatud-vesi sisse-solk välja-tuba köetud“ nii palju aega, et paratamatult jääb kodu korrastamisele ebapiisavalt aega.

Koduteenuse osutamisega seotud **peamised kitsaskohad** osutusid erinevates valdades sarnasteks.

- **Teenuse piiratud kättesaadavus.** teenust pakutakse piiratud arv kordi nädalas. Seda ei pakuta nädalavahetustel ega pühade ajal. Äärealadel on vähem koduhooldajaid ja hooldajatel on raskem kõigini jõuda.

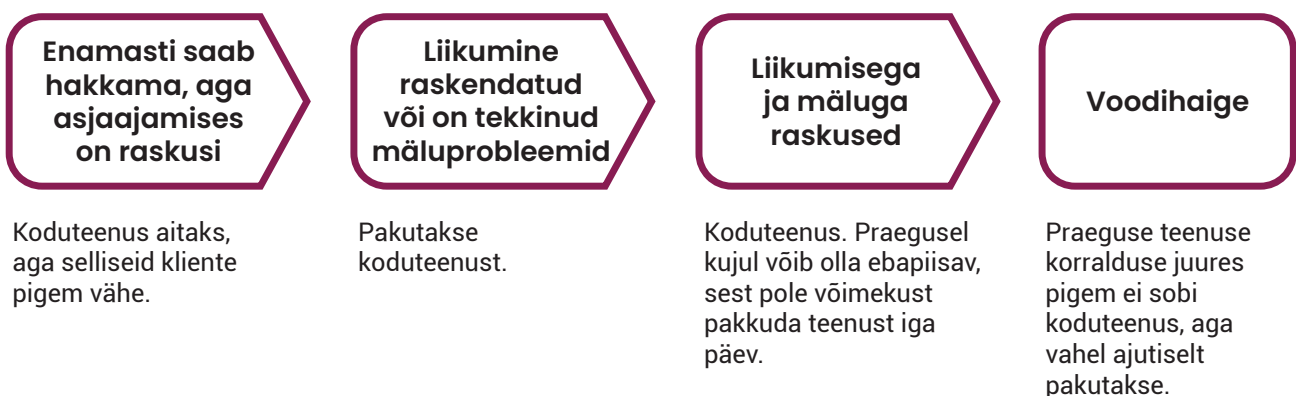
- **Ebakõlad kliendi vajaduste ja teenuse pakkumise vahel.** Eelkõige on ebapiisav kliendi vaimse tervise toetamine, sest hooldajate tööaeg kulub olmemurede lahendamisele ja asjaajamisele. Teenusevajaduse hindamise parandamine aitaks tõsta teenuse kvaliteeti. Iga klient peaks

tegema kõike jõukohast ise või vajadusel koos kodutöötaja abiga, oluline on vältida õpitud abituse kujundamist.

- **Ebapiisava aja pühendamine teenuse teatud prioriteetsetele komponentidele.** Suur osa ajast kulub sisseostudele, eluruumi korrastamisele ja kütmisele. Vajalik on leida lahendusi taolise ajakulu vähendamiseks, et vabastada hooldajate aega vaimse tervise toetamiseks, sh kliendiga vestlemiseks ja võimalusel jalutamas käimiseks. Näiteks toidukulleri või koristusteenuse kasutamine võib teatud juhtudel osutada otstarbekamaks kui taolise abi pakkumine hooldajate poolt koduteenuse raames.
- **Hooldajate suur koormus ja keeruline töökorraldus.** Vajalik on koormuse täpsem jaotus ja tööaegade planeerimine. Koduhooldajad panevad küll kirja tehtud tööd, kuid täpne

ajaarvestus puudub. Puhkuste ajal on probleemiks asendajate leidmine, mis võib mõjutada ka tol perioodil pakutava teenuse mahtu ja kvaliteeti.

- **Keerukused suure hooldusvajadusega klientidele koduteenuse pakumisel.** Praeguse teenusekorralduse juures on väga raske pakkuda koduteenust suure hooldusvajadusega klientidele. Teatud juhtudel tuleb seda siiski korraldada, näiteks kui klient ei soovi üldhooldusteenusele minna, on erihoolekandeteenuse saamiseks järjekorras või kui parajasti on kliendile eestkoste taotlemise protsess pooleli. Suure hooldusvajadusega kliente veendakse, et neil oleks parem olla hooldekodus.



Joonis 3. Koduhoolduse teenuse pakumine abivajaduse suurenedes.

Koduteenuse osutamisel täheldati veel järgnevaid spetsiifilisemaid probleeme.

- **Kliendi esindamisel rahaliste tehingute tegemisel.** Näiteks kaasnevad sularahaga arveldamisel probleemid turvalisusega, pangatehinguteks puuduvad hooldajatel aga õigused. Neid aspekte nimetasid Valga valla esindajad, kuid tõenäoliselt on ka mujal sarnaseid väljakutseid.
- **Pesemisvõimaluste puudumine.** Osadel klientidel puuduvad kodus enda ja pesu pesemise võimalused, pesemisvõimaluste organiseerimine väljaspool kodu muudab teenusepakumise keerukamaks ja ajamahukamaks.
- **Psüühilise erivajadusega inimesed vajaksid tuge õigeaegsel ravimite võtmisel,** kuid koduteenuse osutajal ei ole selleks võimalust. Tegemist on psühhotroopsete ainetega, mida ei saa jätta kliendi koju ega kaasas kanda ning mida ei tohi manustada ilma väljaõppeta töötaja. Seda probleemi tõid esile Valga valla esindajad, kuid tõenäoliselt vajab teema tähelepanu ka mujal.
- **Mugavusteenuste määratlemise keerukus.** Kõik koduteenuse komponendid võivad olla mõne teenusesaaja jaoks mugavusteenused, aga teise jaoks hädavajalikuks abiks. Oluline on vältida olukordi, kus näiteks tuuakse kliendile poest kaup, aga pärast läheb ta ise tuttavaga uuesti kauplusse, või palun klient hooldajal oma tuba koristada, ehkki saaks ka ise sellega hakkama.

**Tõrva valla** eripäraks on koduteenuse **paketipõhine** korraldus. Intervjueritud valla esindajate hinnangul ei ole

see lähenemine end õigustanud, sest sealjuures tekivad alljärgnevalt loetletud probleemid.

- Kui ametnik hindab, et mõnda teenusekomponenti kliendil pole vaja, kuid pakett on vastavat teenust nimetatud, siis kliendid siiski soovivad seda saada.
- On ka vastupidiseid näiteid: hindamisel tuvastatakse kodu koristamise vajadus, aga klient on raha säästmiseks valinud väikseima hinnaga paketi, mis kodukoristust ei sisalda.
- Kui klient soovib saada sooja toitu 5 korda nädalas, siis peab ta võtma kõige kallima paketi ka siis, kui ta teisi teenuseid sealt ei vaja.
- Tekivad olukorrad, kus teenusesaaja lähedased eeldavad, et peale külaskäiku ka nende järgi koristatakse, sest koristamine on koduteenuse osana ette nähtud.

Kokkuvõttes leiti, et sellisel kujul teenusepakettid ei vasta eesmärgile ning ka enamik kliente oleks ilmselt nende muutmise poolt.

Intervjuude ja töötubade ajal mainisid intervjueritud ka mitmeid **võimalikke lahendusi koduteenuse parendamiseks:**

- Koduhooldajatel võiks olla töötaja jälgimiseks **tarkvaraline lahendus** (nt Fleet Complete). See aitaks paremini tööaega ja asendusi planeerida ning koormust hajutada, et kõik rohkem hoolt nõudvad kliendid ei oleks sama hooldaja vastutusel. Lisaks annab see töötajatele vajadusel võimaluse teenusesaaja lähedastele kergemini tõestada, et teenust tõepoolest osutati.

- **Vaimse toe paremaks pakkumiseks** pakkusid osad intervjuueeritud välja, et abi oleks eraldi inimesest, kes räägiks ja jalutaks klientidega (nn jututaja, seltsiline). Teised aga arvasid, et peaks muutma koduteenuse töökorraldust, et luua koduhooldajatele võimaluse klientidega rohkem suhelda ja jalutada.
- **Omaosaluse muutmise:** Valga valla esindajad leidsid, et ühtse omaosaluse asemel oleks parem paindlikum hinnakujundus, kus igal komponendil on oma hind. Otepää valla esindajad mainisid, et omaosalust peaks suurendama.

**Teenusedisaini protsessis** on oluline edasi uurida ka mitmeid teenuse korraldamisega seotud ideid, mis on loetletud alljärgnevalt.

- Teenuste pakkumine komponentide kaupa, kus iga tegevus oleks hinnastatud eraldi. Seejuures saaks veel luua võimaluse lisatasu eest teenuste tellimiseks juhul, kui kliendi teenusevajaduse hindamisest pole vastava teenuse järele vajadust selgunud.
- Tõrva valla esindaja tõi välja mõnede teiste riikide praktika koduteenuse korraldamisel seoses tööjaotusega teenuse komponentide lõikes: näiteks mähkmeid vahetab kõigil klientidel üks hooldaja, toitu viib alati teine töötaja jne. Oluline on analüüsida, kuivõrd oleks selline korraldus võimalik hajaasustuse piirkonnas ja millist võitu see võiks anda.
- Osades piirkondades pakuvad toidupoeketid kauba koju toomise teenust. See võiks olla lahendus klientidele, kelle põhiliseks abivajaduseks ongi toidu kojutoomine. Sealjuures vajab läbi mõtlemist tellimuse tegemise ja maksmise korraldus.
- Abivahendid (häirenupud, dementsuse puhul spetsiaalsed uksematid ja GPS võtmehoidjad) aitaksid osade klientide puhul vähendada koduhooldaja koormust, kuna väheneks nende vajadus käia regulaarselt kontrollimas, kas inimesega on endiselt kõik korras.
- Parandada teenuse hindamisevahendeid ja vahehindamiste regulaarsust, et tõsta teenuse kvaliteeti ja pakkuda igale kliendile just talle vajalikke teenuse komponente.
- Üheks arendussuunaks võib olla teenuse pakkumine seitse päeva nädalas, ajavahemikus kell 8-20. Seejuures vajavad lahendamist mitmed küsimused.
  - Kas on KOVil mõistlik palgata koduhooldajaid juurde või teenust sisse osta?
  - Kuidas on võimalik töökorralduse muutmise teinud teenuse pakkumise ajavahemikku suurendada?
  - Kas koduteenus võiks teatud juhtudel sobida isikliku abistaja teenusest paremini ning anda sealjuures rahalise kokkuhoiu?
  - Kuivõrd annaks rahalist kokkuhoidu päevahoiu teenuse rakendamine?
- Valga vallas on kaalumisel valla allasutuse loomine, mis koordineeriks ka koduteenust. Selle peamiseks eesmärgiks on töökorralduse optimeerimine, ideaalis annaks see ka rahalise võidu. Tõrva valla esindaja pakkus välja ka variandi luua maakonnaülese keskuse, mis koordineeriks teenuste osutamist kõikide valdades. Eesmärgiks oleks paremini suunata töötajaid erinevate klientide juurde ja teenuseid ühtlustada.

## 1.2.2. Isikliku abistaja teenus

Teenuse:

- eesmärk on toetada puudega inimese võimalikult iseseisvat toimetulekut ja osalemist kõigis eluvaldkondades;
- käigus abistatakse tegevustes, mille sooritamiseks vajab isik puude tõttu füüsilist kõrvalabi, sh liikumisel, söömisel, toidu valmistamisel, riietumisel, hügieenitoimingutes, majapidamistöodes ja ühiskondlikus elus osalemisel.

□ KOV korraldatav abi

□ Täisealistele

□ Puuetega inimestele

Tegemist on teenusega, mida seni on valdades osutatud **pigem vähestele abivajajatele**. Kuna tegemist on üks-ühele pakutava abiga, siis on teenuse osutamise kulud ühe inimese kohta suhteliselt suured.

Isikliku abistaja teenust said 2023. aastal:

- Otepää vallas **2 isikut**, hinnanguliselt 2 476 tunni ulatuses,
- Tõrva vallas **2 isikut**, sealjuures on teenusele seatud piirang ühele isikule kuni 40 h/kuus. Ehk kui teenust oleks osutatud maksimaalses mahus, oleks see olnud 960 tundi,
- Valga vallas **8 isikut**, hinnanguliselt 12 984 tunni ulatuses. **Tõrva** vallas on teenusele seatud **piirang kuni 40 tundi kuus**, mis on oluliselt väiksem kui teistes valdades pakutava igakuise teenuse maht: Valga vallas keskmiselt 135 tundi kuus ja Otepää vallas 103 tundi kuus.

Teenuse saajate arv 1 000 elaniku kohta oli 2021.-2022. aastal Eestis keskmiselt 0,3 inimest. Otepää ja Tõrva vallas oli vastav näitaja Eesti keskmisega võrdne, Valga vallas aga veidi suurem (0,8). Täpsem info on toodud lisa 5.

Tähelepanekud isikliku abistaja teenuse osutamise kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Teenus on **eelkõige vajalik raske ja sügava puudega inimestele**, kes ei saa või ei soovi erihoolekandeesutusse minna. Teenus aitab kaasa sellele, et abivajajad saaksid osaleda ühiskonnas ning nende lähedastel oleks võimalik käia tööl.
- **Teenuse koordineerimine** on ühe kindla ametniku ülesanne, koordineerimisele kulub üldiselt vähe aega. Teenuse saajatega viiakse läbi **eelhindamine**. Kõigis valdades toodi intervjuudes välja, et **teenus vajab edasiarendamist** ning potentsiaalselt oleks teenus vajalik rohkematele inimestele.
- Teenus on valdades **erinevalt korraldatud**. Otepää vallas töötavad isiklikud abistajad töölepinguga, Tõrva vallas on käsunduslepinguga töötaja ja Valga vallas määratakse kliendile teenus toetusena, mis makstakse välja kliendi ja mõningatel juhtudel isikliku abistaja kontole.
- **Enamasti kliendid omaosalust ei maksa**, sest on puuduva töövõimega ja elavad majanduslikult rasketes oludes.

Valga vallas osad abivajajad siiski mak-  
savad omaosalust, mille määra on üks  
euro tunnis.

- Isikliku abistaja teenuse kliendid saavad **vajadusel lisaks sotsiaaltranspordi teenust**.

Järgnevalt on välja toodud peamised isikliku abistaja teenuse **korraldamisele mõju avaldavad tegurid**.

### Teenuse korraldus

- Kes otsib teenusepakkuja?
- Kuidas teenusepakkujat tasustatakse?
- Kas ühel abivajajal võib olla mitu teenusepakkujat?

### Teenuse saajate profiil

- Kellele teenust pakutakse?
- Kuivõrd teenust potentsiaalsetele klientidele soovitatakse?

### Teenuse kättesaadavus

- Kas ja milliseid piiranguid on seatud teenuse pakumise mahule?
- Kui paljudele on teenus kättesaadav?
- Kuidas leitakse teenuseosutajad?
- Kui lähedal elavad teenusepakkujad teenusesaajatele?

### Omaosaluse suurus

- Kas teenusel on omaosalus?
- Kas omaosaluse suurus on klientidele jõukohane?
- Millistel alustel vabastatakse kliendid omaosaluse maksmise kohustusest?

### Teenuse eelhindamine

- Kes viib läbi hindamised?
- Kuivõrd kaasatakse protsessi teenusesaaja lähedasi?

Isikliku abistaja teenuse osutamisega seotud **peamiste kitsaskohtadena** toodi välja järgnevad aspektid.

- **Teenust pakutakse vähestele.** Kõigis valdades on tegemist pigem erijuhtudel määratava teenusega, mida saavad vaid üksikud abivajajad. Teenuseosutajad külastavad tavaliselt klienti tihedalt, mistõttu peaksid nad elama võimalikult lähedal.
- **Katmata teenusevajadus.** Teenust oleks vaja rohkematel, seda nii ükski kui ka koos töö käivate lähedastega elavatel tugeva erivajadusega inimestel. Vajadus teenuse järele on pigem kasvav, sest piirkonnas pole päevahoiuteenus, erihoolekandeteenuse järjekorrad on väga pikad ning raskematel juhtudel ei ole igapäeva elu toetamise teenus piisav.
- **Teenuse ajalised piirangud.** Tõrva vallas saab teenus osutada maksimaalselt 40 tundi kuus. Intervjueeritute hinnangul peaks abi olema hindamise tulemustest lähtuv, mitte maksimaalse tundide mahuga piiratud.
- **Teenusepakkuja tasustamine.** Otepää vallas on isiklikud abistajad töölepinguga tööl, kuid Tõrva vallas on käsunduslepinguga töötaja ja Valga vallas määratakse kliendile toetus, mis makstakse välja kliendi või isikliku abistaja kontole. Käsunduslepingu alusel arveldamine või toetuse maksmine on vallale soodsam kui töölepingu sõlmimine, aga ei anna abistajale sotsiaalseid garantiisid ja muudab abistajate leidmise keerulisemaks.



- **Teenuseosutajate leidmine.** Kui teenuseosutaja leidmine on teenusesaaja (või tema lähedaste) ülesanne, siis võib teenusele jõudmine jääda sobiva inimese leidmise taha. Intervjuudes toodi näiteid juhtumitest, kus vald küsib teenuse saamiseks ühendust võtnud inimese käest, et keda inimene sooviks abistajaks võtta. Kuna abivajaja ise abistajat ei leia, siis teenuse saamiseni ei jõutagi.
- **Paindliku lähenemise tagamine.** Valga valla esindajad tõid välja, et soovivad pakkuda teenust paindlikult, s.o viisil, kus ühel teenusesaajal võiks olla mitu abistajat. Sellist korraldust võib olla siiski raskem tagada, kui isiklikud abistajad on töölepinguga tööle võetud, samas on tegemist olulise teenuse arendamise võimalusega.

Intervjuude läbiviimisel ilmnis, **et ametnikel on erinevad tõlgendused, kellele saab isiklikku abistajat määrata.** Osad väitsid, et selleks peavad olema füüsilised liikumisraskused. Seadusest tulenevalt on võimalik siiski teenust määrata ka psüühilise erivajaduse korral: sotsiaalhoolekande seadus näeb ette, et isikliku abistaja teenus on mõeldud puuetega inimestele sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lõike 1 tähenduses, st anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotuse või kõrvalekalde korral.<sup>9</sup>

Intervjuude ja töötubade ajal mainisid intervjuueeritud ka **võimalikke lahendusi isikliku abistaja teenuse parendamiseks:**

- Ka isiklikel abistajatel võiks olla tööaja jälgimiseks **tarkvaraline lahendus** (nt *Fleet Complete*). See aitaks paremini tööaega planeerida.
- Ühe variandina pakuti ka välja, et kui abivajaja tahaks käia rohkem seltskonnas, siis oleks ehk isikliku abistaja teenusest parem päevahoiuteenus.
- Kodu kohandamine vähendab teatud juhtudel abivajadust, seega oleks oluline leida lisaressursse kodude kohandamise toetamiseks.

Isikliku abistaja teenuse maksumus ühe abivajaja kohta on kõrge. Samas **kaasnevad riigile sellega seoses potentsiaalselt lisatud või teatud kulude kadumine** (ja muidugi ka positiivne mõju inimeste heaolule):

- pereliikmete hoolduskoormus väheneb, mis võimaldab neil tööl käia (s.o tööjõumaksude laekumine). Osadel juhtudel saavad erivajadusega inimesed ka ise tänu isiklikule abistajale tööl käia. See on seni siiski olnud pigem erandlik, sest teenust on saanud suurima abivajadusega isikud;
- nii kliendi kui lähedaste vaimne tervis on parem, kui nad saavad kodust rohkem väljas käia, mistõttu on sügavasse depressiooni sattumise risk madalam (s.o väiksem vajadus ravikulude katmiseks ja sotsiaaltoetusteks);
- osadel juhtudel ei lähe abivajaja tänu isikliku abistaja teenusele edasi erihoolekandeteenusele.

<sup>9</sup> Allikas: <https://www.riigiteataja.ee/akt/13114771?leiaKehtiv> [viimati külastatud 5.7.2024]. Siin ja edaspidi on tekstikastides kergema jälgitavuse huvides esitatud teenuste lühikirjeldused, mida on võrreldes sotsiaalhoolekande seaduses esitatud sõnastusega lihtsustatud.

### 1.2.3. Tugiisikuteenus

Tugiisiku teenuse raames:

- toetatakse, motiveeritakse, juhendatakse ja arendatakse iseseisvaks toimetulekuks täisealist ja lapseeas teenusesaajat;
- laste puhul toetatakse nende arengut, sealhulgas aidatakse puudega last vajaduse korral hooldustoimingute sooritamisel.

- **KOV korraldatav abi**                      □ **Täisealistele/alaalistele**
- **Abi on vaja sotsiaalsete, majanduslike, psühholoogiliste või tervislike probleemide tõttu**

Tugiisikuteenust osutatakse eri omavalitustes **erinevatele sihtgruppidele**:

- Otepää vallas peredele, lastele ja täiskasvanutele,
- Tõrva vallas vaid lastele,
- Valga vallas lastele ja peredele.

Teenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **88 isikule**, hinnanguliselt 2 900,5 tunni ulatuses, sh 23 perele, 1 lapsele ja 11 täiskasvanule. Töötundide arvestuses ei kajastu lapsed, kes said tugiisikuteenust kooli kaudu ja kelle eest ei tasunud sotsiaalosakond;
- Tõrva vallas **5 lapsele**, hinnanguliselt 4 762 tunni ulatuses;
- Valga vallas **84 isikule**, hinnanguliselt 13 378 tunni ulatuses, sealhulgas peredele ja lastele.

Teenuse saajate arvude võrdlemisel tuleb arvestada, et teenuse osutatamisel peredele loetakse teenusesaajateks kõik pereliikmed. Tõrva vallas ei osutata peredele tugiisiku teenust, seetõttu on nende teenusesaajate arv teistest valdadest oluliselt väiksem. 2024. aastal Tõrva vallas sotsiaalosakonna poolt teenust ei pakuta.

**Tähelepanekud** tugiisikuteenuse osutamise kohta on esitatud järgnevalt.

- Teenusel on **kolm eristuvat sihtgrupp**: raskustes pered, täisealised suure abivajadusega isikud ja haridusliku erivajadusega lapsed. Valga vallas toodi intervjuudes välja, et täiskasvanute puhul ei rakendata üldiselt tugiisikuid, sest vaja on teha ka hooldustoiminguid, mistõttu sobivad selleks hooldajad paremini. Seni on teenust pakutud peamiselt Valga linnas.
- Enamasti on HEV õpilaste tugiisikud **haridusosakonna hallata**, kuid **lasteaedades tegutseva tugiisikud** on siiani pigem sotsiaalosakondade koordineerida jäänud.
- Teenuse **koordineerimine vajaks lihtsustamist**, sh HEV lastele pakutava teenuse puhul. Kõigis valdades toodi välja, et HEV õppurite tugiisikud võiksid olla koolide eelarves ja koolide koordineerida koostöös haridusosakonnaga.
- Valga vallas oldi seisukohal, et tulevikus võiksid haridusasutuses

olla tugiisikute asemel õpetaja abid ja õpetaja assistendid. Sotsiaalosakonna vastutusvaldkonnas võiksid jääda perede ja täiskasvanute tugiisikud. Leiti, et tulevikus võiksid need tugiisikud olla Valga valla allasutuse koordineerida.

- Teenuse saajatega viiakse läbi **eelhindamine**.
- Teenusesaajad **omaosalust ei maksa**.
- Kõigis valdades **vajab teenus edasiarendamist** ning potentsiaalselt oleks teenus vajalik rohkematele inimestele.

Järgnevalt on välja toodud peamised tugiisiku teenuse **korraldamisele mõju avaldavad tegurid**.

#### Teenuse kättesaadavus

- Kellele teenust pakutakse?
- Mitu korda nädalas on teenus kättesaadav?
- Kui paljudele on teenus kättesaadav?
- Kui lähedal elavad teenusepakkujad teenusesaajatele?

#### Omaosaluse suurus

- Kas teenusel on omaosalus?
- Millistel alustel vabastatakse kliendid omaosaluse maksmise kohustusest?

#### Teenuse koordineerimine

- Kes koordineerib teenust, kas selleks on vallas üks kindel isik?
- Kuidas on korraldatud tööjaotus haridus- ja sotsiaalosakonna vahel?
- Kuidas on korraldatud tööjaotus haridusasutuse ja vallavalitsuse vahel?

#### Tööaja planeerimine

- Kuidas planeeritakse ja jälgitakse teenusepakkuja tööaja kasutust?

#### Teenuse eelhindamine

- Kes viib läbi hindamised?
- Kuivõrd kaasatakse protsessi teenusesaaja lähedasi?

#### Teenusepakkujate tasustamine

- Millise lepingu alusel tugiisik töötab?
- Kuidas on tagatud teenusepakkujale sotsiaalsed garantiid?

Tugiisiku teenuse osutamise seotud **peamiste kitsaskohtadena** toodi välja järgnevad aspektid.

- **Katmata teenusevajadus.** Teenust oleks vaja rohkematel abivajajatel, kuna hinnanguliselt on sotsiaalsete toimetulekuraskustega inimesi palju.
  - Tõrva vallas puuduvad perede tugiisikud. Raskematel juhtudel võiks olla lapsele määratud tugiisik ka väljaspool kooli ning täisealine intellektipuudega inimene vajaks samuti abi, aga vahendeid pole taoliste teenuste pakumiseks piisavalt. Otepää vallas on osad piirkonnad katmata, mistõttu on koduteenusel kliendid, kes peaksid oma vajadustest lähtuvalt olema pigem tugiisikuteenusel.
- **Teenuse koordineerimine.** Tugiisiku teenusel on erinevad sihtgrupid ja enamasti koordineerivad teenust mitu erinevat inimest. Eelkõige on tekkinud segadust HEV õpilaste tugiisikutega, kui teenust rahastab sotsiaalosakond, aga tugiisikute sisulist tööd korraldab haridusasutus.
- **HEV õpilastele määratud tugiisikute piisavus.** Üldiselt saavad abi vaid suurema erivajadusega õpilased. Valga vallast toodi näide, kus

Euroopa Sotsiaalfondi (ESF) projekti raames määrati õpilastele arvukamat tugiisikuid, kuid peale projekti lõppu vähendati nende arvu oluliselt. See on tekitanud vanemates rahulolematust, pöördumisele isegi valla vastu kohtusse pöördumisega. Väga oluliseks probleemiks seoses HEV õpilastega on ka tugi-spetsialistide puudus, mis raskendab omakorda ka tugiisikute ja lastekaitse-spetsialistide tööd.

- **Teenusepakkuja tasustamine.** Osad tugiisikud töötavad käsunduslepingu alusel, mistõttu neil puuduvad sotsiaalsed garantiid. Taolises olukorras on keeruline tugiisikuks soovijaid leida. Tõrva vallas on tugiisikud HEV õpilastel ja nad on käsunduslepinguga tööl. Otepää vallas on haridusasutustes töötavad tugiisikud käsunduslepinguga, teised töölepinguga. Valga vallas on perede tugiisikud töölepinguga tööl, aga raske puudega abivajajate

heaks panustavad kaks töövõtulepinguga tugiisikut. Need lepingud pärinevad osavaldade liitumise ajast ning vajaksid kohandamist, näiteks (pakutavatest tegevustest lähtuvalt) isikliku abistaja teenuseks ümber vormistada.

Kõigis valdades jagati nägemust, et tulevikus võiksid HEV õppijate tugiisikud olla haridusasutuste ja haridusosakonna hallata ning vajadusel saab sotsiaal-osakond raske puudega lapsele täiendavaid teenuseid määrata. Esimese samme süsteemi uuendamise poole on omavalitsustes juba ka astunud.

Üldisemalt on perede paremaks toetamiseks kõigis valdades vajadus täiendavate teenuste järele, sh vajatakse juurde perede tugiisikuid ja vaimse tervise toetamiseks teenuseid nii lastele kui vanematele.

#### 1.2.4. Sotsiaaltransporditeenus

Sotsiaaltransporditeenusega abistatakse:

- puuetega isikuid, kellel puue takistab isikliku või ühissõiduki kasutamist sõitmiseks tööle või õppeasutusse ning avalike teenuste kasutamist;
- Valga vallas ka terviseprobleemidega inimesi, kelle tervislik seisund ei võimalda isikliku transpordivahendi või ühistranspordi kasutamist.

□ **KOV korraldatav abi**

□ **Täisealistele/ alaealistele**

□ **Puudega isikutele**

Tegemist on **ühe suurema teenusesaajate arvuga teenusega**, eriti palju on teenusesaajaid Valga vallas. See tuleb eelkõige suuremast elanike arvust

võrreldes teiste Valgamaa omavalitsustega, kuid erisused arvulistes näitajates on tingitud ka teenuste korralduse omapäradest.

- Sotsiaalhoolekandeseadus näeb ette sotsiaaltransporditeenuse pakkumise puuetega inimestele<sup>10</sup>, **Valga ja Tõrva vallas on teenusesaajate ringi laiendatud**. Valga vallas pakutakse sotsiaaltranspordi ka “terviseprobleemidega inimestele, kelle tervislik seisund ei võimalda isikliku transpordivahendi või ühistranspordi kasutamist”.<sup>11</sup> ning Tõrva vallas neile “kelle tervislik seisund takistab isikliku või ühissõiduki kasutamist”.<sup>12</sup>
- Valdadel on ka **erinevad põhimõtted teenusesaajate arvestamisel**. Näiteks Otepää vallas arvestatakse sotsiaaltranspordina ainult taksofirmalt sisse ostetavat teenust, Valgas aga on eraldi autojuht palgal ning sotsiaaltranspordi andmetes kajastuvad ka koduhooldajate poolt tehtud sõidud.

Teenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **44 isikule**, kusjuures sõidukordi oli 659;
- Tõrva vallas **158 isikule**, täpset sõidukordade arvu ei ole teada;
- Valga vallas **1 090 isikule**, täpset sõidukordade arvu ei ole teada.

Tähelepanekud sotsiaaltransporditeenuse osutamise kohta on esitatud alljärgnevalt.

- **Otepää vallas** loetakse sotsiaaltranspordiks taksofirma pakutavat teenust ja selle osas peetakse täpset

arvestust. Sotsiaaltranspordi statistikas ei kajastu valla töötajate nagu sotsiaaltöötajate ja koduhooldajate poolt abivajajatega tehtud sõidud.

- **Tõrva vallas** on tööl sotsiaaltranspordijuht, kes teeb peamiselt pikemaid sõite. Koduhooldajad pakuvad transporditeenust koduteenuse klientidele, erandjuhtudel ka teistele abivajajatele. Mõnikord abistavad ka sotsiaaltöötajad transpordiga. Lisaks ostetakse teenusena sisse invatransporti.
- **Valga vallas** on tööl sotsiaaltranspordijuht ning hankega on leitud kaks teenuseosutajat. Koduteenuse klientidele pakuvad teenust koduhooldajad. Kahel hanke korras leitud vedajal on kokku kasutada viis transpordivahendit ja võimekus vedada ratastoolikliente. Raamitranspordi tellitakse eraldi sisse Tartust või Tallinnast.
- Teenusel on Valga vallas **omaosalus** 20s/km ja Tõrva vallas 35s/km. Otepää vallas on teenuse hind 80 s/km, kuid enamik teenusesaajaid on omaosalusest vabastatud.
- **Teenuse soovijate arv on pigem kasvav**, sest paljud (sh avalikud) teenused pole kohapeal kättesaadavad.

Järgnevalt on välja toodud peamised sotsiaaltranspordi teenuse **korraldamisele mõju avaldavad tegurid**.

<sup>10</sup> Sotsiaalhoolekandeseadus §38, <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015005?leiaKehtiv> [Viimati külastatud 5.7.2024].

<sup>11</sup> Valga Vallavolikogu määrus „Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord“, <https://www.riigiteataja.ee/akt/401112019012> [Viimati külastatud 5.7.2024].

<sup>12</sup> Tõrva Vallavolikogu määrus „Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord“, <https://www.riigiteataja.ee/akt/423102019013> [Viimati külastatud 10.9.2024].

### Teenuse korraldus

- Kas teenust ostetakse sisse või pakutakse ise?
- Kuivõrd pakuvad sotsiaaltranspordi sotsiaalvaldkonna ametnikud ja koduhooldajad?
- Kuidas on korraldatud invatranspordiraami või ratastooliga?

### Teenuse saajate profiil

- Kellele teenust pakutakse?
- Kuidas on defineeritud teenusesaajate profiil valla määrustes?

### Teenuse kättesaadavus

- Kas ja milliseid piiranguid on seatud teenuse pakkumise mahule?
- Kui paljudele on teenus kättesaadav?
- Kuidas leitakse teenuseosutajad?

### Omaosaluse suurus

- Kas teenusel on omaosalus?
- Kas omaosaluse suurus on klientidele jõukohane?
- Millistel alustel vabastatakse kliendid omaosaluse maksmise kohustusest?

### Teenuse eelhindamine

- Kes viib läbi hindamised?
- Kuivõrd kaasatakse protsessi teenusesaaja lähedasi?

### Valla geograafilised ja demograafilised eripärad

- Kui palju on vallas puuetega inimesi?
- Kui suuri vahemaid tuleb teenuse osutamisel läbida?
- Kui palju on raskesti ligipääsetavates asukohtades kliente?

Sotsiaaltransporditeenuse osutamisega seotud **peamiste kitsaskohtadega** toodi välja järgnevad aspektid.

- **Teenusevajaduse ebapiisav katmine.** Teenust soovitakse järjest rohkem, sh suureneb sõitude arv Tartusse, Võrru ja Tallinnasse, sest kohapeal puuduvad avalike teenuste kasutamise võimalused, sh eriarstiteenuste osas. Tõrva valla esindajad tõid välja, et vahel on raske erinevate klientide sõite ühendada ja korraga mitmele inimesele teenust pakkuda.
- **Invatranspordi keerukam korraldus.** Raamiga transpordi pakkumiseks ostetakse kõigis valdades teenust sisse, sest valdadel endal ei ole selleks sobivat sõidukit. Ainult osad sotsiaaltranspordiks kasutatavad sõidukid võimaldavad ratastoolis inimeste transporti.
- **Teenuseosutajate leidmine.** Invatranspordi pakkujate ring on piiratud, kohalik teenusepakkuja võib osutada kallimaks kui kaugemalt tellitav teenus.
- **Autojuhtide vastavus klientide ootustele.** Sõiduki juht peaks oskama arvestada klientide eripäradega ja neid vajadusel rohkem abistama. Sealjuures eelistavad kliendid sõita pidevalt sama autojuhiga, sest see annab neile kindlustunnet.
- **Saatja leidmine.** Osad kliendid vajavad (suurema abivajaduse korral) sõitudele saatjat.

- Teenuse ebapiisavus elukvaliteeti toetavateks, mitte vaid hädavajalikeks sõitudeks. Sotsiaaltransport aitab katta hädavajadusi, näiteks tagada ligipääsu tervishoiuteenustele. Ideaalis võimaldaks sotsiaaltransport erivajadustega inimestel lihtsalt kodust rohkem välja saada, et toetada nende osalemist ühiskonnas ja elukvaliteeti, kuid taolisteks sõitudeks enamasti rahalisi vahendeid napib.

Võimalikke lahendussuundi:

- **Otepää** vallas kaalutakse tulevikus autojuhi palkamist ning invatransporti võimaldava auto ostu, sest praegune lahendus (s.o taksoteenus) on väga ressursimahukas;
- **Tõrva** valla intervjuueeritud töid välja, et seni on puudunud kindlus (s.o vastavad kalkulatsioonid), kas rahaliselt on mõttekam ise teenust pakkuda või osta seda sisse.

Järgnevalt on välja toodud sotsiaaltranspordi senised peamised kasutusviisid ja võimalikud lahendused sõitude vähendamiseks.

Peamised sotsiaaltranspordi **kasutamise põhjused** on kõigis valdades samad.

- **Tervishoiuteenuste kasutamine**, enim on sõite Tartusse.
- Erivajadustega **laste transport haridusasutusse**.
- Tõrva ja Valga vallas toodi veel välja **dokumentide taotlemist ja pangatoimingud**, Otepää vallas on need tegevused pigem osa koduteenusest.

Võimalikud **lahendused sotsiaaltransporditeenuse sõitude vähendamiseks** on toodud järgnevalt.

- **Tervishoiuteenuste kasutamisel:** parem ühistransporditeenus, mida on võimalik kergesti kasutada rulaatoriga, Valga haiglas pakutavate tervishoiuteenuste laiendamine ja eriarstide järjekorra vähendamine, sõitude ühildamine (keskne logistika korraldus). Üheks lahendusuunaks võib olla ka ühine logistika korraldus kolme valla peale. Sõitude ühendamisel võib aga pikeneda aeg, mil klient peab ootama kojusõitu. Siin tuleb leida mõistlikke kompromisse kliendi vajaduste rahuldamise ja sõiduaja optimeerimise vahel.
- **Erivajadustega laste transportil haridusasutusse:** Valga ja Tõrva valla esindajad leidsid, et teenuse saamiseks võiksid kriteeriumid olla rangemad, et vabastada ressursi muudeks teenusteks.
- **Dokumentide taotlemisel:** aegade ette broneerimine ja mitme käiguga ühildamine. Kui sõrmejälge pole vaja anda, siis saab taotlusega tegeleda volitatud ametnik.
- **Pangatoimingutega seoses:** see on järjest suurenev vajadus, sest pangakontoreid pannakse kinni ja paljud abivajajad ei kasuta internetipanka. Head lahendust seni leitud pole. Sularaha koju toomine vähendab küll pangas käimise vajadust, kuid on klientide jaoks ebaturvaline.

## 1.3. Muud sotsiaalteenused

Allpool on välja toodud ülevaade ülejäänud üheksast teenusest, mida omavalitsused on kohustatud sotsiaalhoolekande seaduse alusel osutama.

### 1.3.1. Lapsehoiuteenus

Lapsehoiuteenuse eesmärk:

- toetada last kasvatava isiku toimetulekut või töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.
- **KOV korraldatav abi**
- **1,5-3-aastaste laste vanematele ja kuni 18-aastase raske või sügava puudega isiku hooldusõigust omavale inimesele**

Lapsehoiuteenust kasutatakse kõigis valdades pigem vähe. Teenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **2 isikule**, 542 tunni ulatuses;
- Tõrva vallas **4 isikule**, hinnanguliselt 1251 tunni ulatuses;
- Valga vallas **13 isikule**, hinnanguliselt 770 tunni ulatuses.

Tähelepanekud lapsehoiuteenuse osutamise kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Lapsehoiuteenust saavad valla toetusel **puuetega laste vanemad hädaolukordades**.
  - Valga valla sotsiaalhoolekannet puudutavas määruses<sup>13</sup> on välja toodud, et lapsehoiuteenuseks riigieelarvest eraldatud vahendeid

võib vallavalitsus kasutada muudeks raske ja sügava puudega laste sotsiaalteenusteks ja tegevusteks, mis aitavad vähendada raske ja sügava puudega lapse perekonna hoolduskoormust või puudest tulenevat erivajadust.

- Teenus on puuetega laste peredele tasuta.
- Teenusevajadus suureneb suvekuudel kui lasteaiad-hoiud on suvepuhkusel.
- Teenusepakkujad on Otepää vallas MTÜ Varajase Kaasamise Keskus ja Valga vallas Valga Perekeskus Kurepesa. Tõrva vallas kohapeal ei ole teenusepakkujat, mistõttu tekib vajadus pakkuda sotsiaaltransporti lapse jõudmiseks teenusele. Samuti on vajadus maapiirkonnas elavate laste transpordiks teenusele vallakeskuses.

<sup>13</sup> Valga Vallavolikogu. Määrus „Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord“. <https://www.riigiteataja.ee/akt/401112019012?leiaKehtiv> [Viimati külastatud 7.7.2024].



- **Valga vallas** katsetati (teenuse alles hoidmise eesmärgil) võimalust pakkuda ka **tavalastele** tasulist lastehoidu. Inimesed väljendasid küll oma huvi, kuid võimalust kasutati vähe. Võimalik, et teenust peeti liiga kalliks.

### 1.3.2. Asendushooldusteenus

Asendushooldusteenuse abil:

- tagatakse vanema hoolitsuseta jäänud lapse põhivajadused, turvalisus ja areng (lapse elamisel asendushooldusteenuse osutaja juures ehk hooldusperes, perekodus või asenduskodus).

□ **KOV korraldatav**

□ **Alaealistele**

□ **Vanema hoolitsuseta jäänud lastele**

Asendushooldusteenuse vajajaid on **pigem vähe**. Teenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **11 isikule** (sh hooldusperedes 2 isikule);
- Tõrva vallas **2 isikule** (sh hooldusperes 1 isikule);
- Valga vallas **22 isikule** (sh hooldusperes 1 isikule)

Tähelepanekud asendushooldusteenuse osutamise kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Tegemist on suhteliselt **resursimahuka teenusega**, moodustades 2023. aastal Otepää vallas 30%, Tõrva vallas 7% ja Valga vallas 25% kõigest 13 teenuse kuludest kokku.

- Teenusepakkujad on vaid Valga vallas: Valga Perekeskus Kurepesa ja kuni 1.09.2024 ka SA Taheva Sanatoorium. Teenust kasutatakse ka teistes maakondades.
- Antud teenuse puhul kohalike teenusepakkujate **vähesust suureks probleemiks ei peetud**, sest teenust on vaja pigem vähestel.
- Üldiselt teenusepakkujate leidmisega probleeme esile ei toodud, välja arvatud üksikjuhtum, kus oli raske leida teenusepakkujat, kes oleks olnud nõus võtma teenusele sügava puudega lapse. Tulenevalt riiklikust suunas asendushoolduse deinstiitutsionaliseerimisele peaks siiski rohkem rõhku panema hooldusperede leidmisele.

### 1.3.3. Järelhooldusteenus

Eesmärk:

- asendushoolduselt ja eestkostelt lahkuva isiku iseseisva toimetuleku ja õpingute jätkamise toetamine.
  -
- **KOV korraldatav** □ **Täisealistele** □ **Asendushoolduselt ja eestkostelt lahkujatele**

Järelhooldusteenuse vajajaid on Valgamaa omavalitsustes vähe. Teenust pakuti 2023. aastal nii Tõrva kui Valga vallas **2 isikule** ja Otepää vallas teenusesaajaid polnud.

Otepää valla esindajate sõnul on asendushooldusteenuse saajate arv väike ning igal aastal ei ole täisealiseks saavaid teenusesaajaid. Neist omakorda kõik ei vaja järelhooldusteenust.

Valga vallas hindavad lastekaitsetöötajad enne asendushoolduse lõppemist noore abivajadust. Sellest lähtuvalt otsustakse järelhoolduse vajadus või rakendatakse muid teenuseid (nt eestkoste, erihooldus).

Intervjuudes ei toodud välja antud teenusega seotud murekohti ega muid tähelepanekuid.

### 1.3.4. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse:

- eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule,
  - käigus abistatakse ja hooldatakse täisealist isikut hooldekodus.
- **KOV korraldatav** □ **Täisealistele**  
 □ **Isikutel, kes ei suuda terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel kodustes tingimustes iseseisvalt toime tulla**

Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus oli **kõige ressursimahukam teenus** kõikides valdades. **Teenuse kulude osakaal** 2023. aastal oli Otepää vallas 52%, Tõrva vallas 62% ja Valga vallas 30% valla 13 teenuse osutamise kogukulust.

Teenust pakuti 2023. aastal Otepää vallas **89**, Tõrva vallas **108** ja Valga vallas **400 isikule**.

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Ööpäevaringset **üldhooldusteenust pakuvad:**
  - Otepää vallas SA Otepää Tervisekeskus ja Lõuna-Eesti Hooldekeskus AS-i Sangaste Kodu;
  - Tõrva vallas Helme Hooldekodu OÜ, Helme Pansionaat AS ja AS Tõrva Tervisekeskus;
  - Valga vallas Karula Hooldemaja, SA Taheva Sanatoorium, AS Valga Haigla ja MTÜ Paju Pansionaadid.
- Lisaks ostetakse vastavalt vajadusele teenust **üle Eesti erinevatelt teenusepakkujatelt.**
- **Teenusevajaduse** selgitab välja omavalitsus.
- **Omavalitsuse kuludes sisalduvad** hoolduskulude maksumus (s.o

hooldus- ja abihooldustöötajate personalikulud, tööriietus, koolitus ja supervisioon) ning teenuse saaja tasutavate kulude ja teenuse saaja sissetuleku vahe (nn väiksema sissetuleku hüvitis).

- Intervjuudes toodi välja, et kohati võib olla teenusepakkujat raske leida, eriti agressiivsetele, sõltlastele või väga suure hooldusvajadusega klientidele.
- Lisaks rõhutasid Valga valla sotsiaalvaldkonna spetsialistid, et teenuse väga suure nõudluse tõttu on **vallal raske leida piisavalt rahalisi ressursse** sammu pidamiseks nii teenusvajaduse kui teenuse osutajate hinnatõusuga ning kohamaksude suurenemisega. Valla esindajate hinnangul puudub riigis piisav järelevalve teenuse osutajate poolt kehtestatud hoolduskulude põhjendatuse üle.

### 1.3.5. Täisealise isiku hooldus

Täisealise isiku hoolduse:

- saajaks võib olla isik, kes vaimse või kehalise puude tõttu vajab abi oma õiguste teostamiseks ja kohustuste täitmiseks, sh kõrvalabi osutamine ja juhendamine söömisel, hügieenitoimingute tegemisel, riietumisel, liikumisel või suhtlemisel, õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel;
- pakkujaks võib olla täisealine sugulane, hõimlane, sõber, naaber.

□ KOV korraldatav

□ Täisealistele

□ Puudega isikutele

Täisealise isiku hoolduse vajajaid on arvukalt kõigis valdades. Hooldaja oli 2023. aastal määratud Otepää vallas **102 isikule**, Tõrva vallas **93 isikule** ja Valga vallas **332 isikule**.

**Hooldatavate osakaal rahvastikust** on kõige kõrgem Valga vallas (2,05%), kuid ka Tõrva ja Otepää vallas on see kõrgem kui Eestis keskmiselt. Täpsemad andmed on toodud tabelis 1.

Tabel 1. Hooldajad, kellele maksti toetust puudega isiku hooldamise eest ja hooldatavate arv 2023. aastal.<sup>14</sup>

Kohaliku oma-valitsuse üksus	Hooldaja-toetuse saajate arv	Hooldatavate arv			Hooldatavate osakaal rahvastikust
		Kokku	Lapsed (0–17)	Täisealised	Kokku
Otepää vald	70	75	0	75	1,15%
Tõrva vald	88	93	7	86	1,57%
Valga vald	297	317	40	277	2,05%
Eestis kokku	9 466	10 012	903	9 109	0,74%

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

Hooldaja määratakse juhul, kui hooldamist ei ole võimalik korraldada teiste sotsiaalhoolekandelistel meetmetega.

- Vallavalitsus **hindab hooldusvajadust** ning kooskõlastab hooldatavaga hooldaja ülesanded.
- Intervjuudes toodi välja, et **toetused hooldajatele on liiga väiksed**. Näiteks makstakse täisealisele isiku hooldajale toetust:
  - Otepää vallas raske puude korral 30 eurot kuus ning sügava puude korral 50 eurot kuus;
  - Tõrva vallas raske puude korral 20 eurot kuus ja sügava puude korral 30 eurot kuus;
  - Valga vallas täisealise isiku hooldajale 50 eurot kuus, millele lisandub teatud juhtudel ka hoolduskulude toetus 25 eurot kuus.

- Probleemiks peeti ka **tööaliste isikute töölt kõrvale jäämist** hooldaja kohustuste täitmise tõttu ning toodi välja **hooldajate vajadust vaimse toe teenuste järgi**.

<sup>14</sup> Allikas: Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister STAR, seisuga 15.01.2024statud.

### 1.3.6. Varjupaigateenus

- Teenusega võimaldatakse ajutine ööbimiskoht täisealisele isikule, kes ei ole võimeline endale ööbimiskohta leidma.
- Ajutises ööbimiskohas peab olema tagatud voodikoht, pesemisvõimalus ja turvaline keskkond.

- KOV korraldatav
- Täisealistele
- Isikutele, kes ei ole võimelised endale ööbimiskohta leidma

Varjupaigateenuse saajaid **on pigem vähe**. Teenust pakuti 2023. aastal Tõrva vallas **4 isikule** ja Valga vallas **51 isikule**, Otepää vallas ei olnud vajadust pakkuda.

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Varjupaigateenust kasutatakse häda-juhtumitel. Tihti suunatakse varjupaigateenuse kliendid edasi eluruumi tagamise teenusele.
- Valga vallas pakub teenust **Valga Aktiiviseerimiskeskus**, vajadusel saavad ka naabervaldade isikud seal teenust.

- Valga valla teenust reguleerivas määruses<sup>15</sup> on välja toodud, et teenust osutatakse tasuta 7 ööpäeva ja alates 8. ööpäevast on varjupaigateenuse omaosalustasu 1 eurot ööpäeva eest. Osad teenusesaajad on **omaosalusest** majanduslikel põhjustel vabastatud.
- Intervjueeritud sotsiaalvaldkonna spetsialistid hindasid, et hetkel on **teenusevajadus kaetud**. Sealjuures on igas vallas teenuse pakkumiseks teenusesaajaid liiga vähe.

<sup>15</sup> Valga Vallavolikogu määrus „Sotsiaalhoolekandeline abi andmise kord“, <https://www.riigiteataja.ee/akt/401112019012?leiaKehtiv%5BViimati%20k%C3%BClastatud%205.7.2024%5D>.

### 1.3.7. Turvakoduteenus

Turvakoduteenusega tagatakse

- lapsele või täisealisele ajutine eluase, turvaline keskkond ja kriisiabi. Tulenevalt isiku east ja vajadustest tagatakse ka tema hooldamine ja arendamine.
- KOV korraldatav**   
  **Alaealisele/ Täisealisele**   
  **Vajab turvalist keskkonda**

Turvakoduteenus kasutajaid on vähe, teenust pakuti 2023. aastal Otepää vallas **2 isikule** ja Valga vallas **7 isikule**, Tõrva vallas ei olnud vajadust teenust pakkuda.

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Sotsiaalvaldkonna spetsialistid hindasid, et hetkel on **teenusevajadus kaetud**. Teenusesaajaid on liiga vähe, et teenust igas vallas pakkuda.
- Valga vallas pakkus kuni 1.09.2024 lastele teenust **Valga Perekeskus Kurepesa**, kasutatud on ka Tartu Laste Turvakodu teenust. Lastele pakutakse teenust **tasuta**, täiskasvanutele on teenuse kasutamine tasuta ette nähtud kuni ühe kuu jooksul. Seejärel lisandub omaosalus 1 euro päevas.
- Intervjuudes ei toodud välja antud teenusega seotud murekohti ega muid tähelepanekuid.

### 1.3.8. Eluruumi tagamine

Eluruumi tagamise teenuse eesmärgid on:

- eluruumi kasutamise võimaluse kindlustamine isikule, kes ei ole sotsiaalmajanduslikust olukorrast tulenevalt võimeline endale ja oma perekonnale eluruumi tagama;
  - aidata puudega isikul võimalikult kaua koduses keskkonnas elada (s.o eluruumi kohandamise kaudu).
- KOV korraldatav**   
  **Täisealistele**  
 **Sotsiaalmajanduslikud põhjused, puudega isikud**

Eluruumi tagamise teenust osutati 2023. aastal Otepää vallas **24 isikule**, Tõrva vallas **25 isikule** ja Valga vallas **74 isikule**.

- Teenuse saajate arv 1 000 elaniku kohta 2021.-2023. aastal oli Otepää vallas langustrendis (5,5-lt 3,7-le), teistes valdades trendi välja ei joonistunud.

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Teenuse pakkumiseks on valdades “**sotsiaalkorterid**” ning lisaks pakub Valga vallas **Valga Aktiviseerimiskeskus** tööturul vähese konkurentsivõimega ja toimetulekuraskustes täisealistele isikutele muuhulgas ka eluruumi tagamise teenust.
- Teenuse saajad **katavad üldiselt üüri- ja kommunaalkulud** arвете alusel.
- “Sotsiaalkorterite” vastu on enamasti **huvi pigem vallakeskustes**, kaugemal ei soovita elada. Kohati on probleemiks **kohandatud elamise võimaluste** tagamine sotsiaalpiiridel.
- Tulevikus on vajalik jätkuv investeerimine elamispiirade kohandamisse ja korrastamisse, kuid selleks vahendite leidmist nähakse pigem keerulisena.

### 1.3.9. Võlanõustamisteenus

Võlanõustamisteenuse eesmärk:

- on abistada isikut tema varalise olukorra kindlakstegemisel, võlausaldajatega läbirääkimiste pidamisel ja nõuete rahuldamisel, vältida uute võlgnevuste tekkimist toimetulekuvõime parandamise kaudu ning lahendada muid võlgnevusega seotud probleeme.

□ **KOV korraldatav**   □ **Täisealisele**   □ **Võlgnevus- ja toimetulekuprobleemid**

Teenust pakuti 2023. aastal:

- Otepää vallas **3 isikule**, 11 tunni ulatuses;
- Tõrva vallas **3 isikule**, 6 tunni ulatuses;
- Valga vallas **35 isikule**, 57 tunni ulatuses.

Eesti keskmisega võrreldes on Valgamaa omavalitsustes 1 000 elaniku kohta võlanõustamise teenust saanud oluliselt vähem inimesi, välja arvatud ühel aastal Tõrva ja Valga vallas. Ainult Valga vallas on teenuse saajate arv 1 000 elaniku kohta olnud järjepidevas kasvutrendis.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Võlanõustamise teenuse saajate arv Sotsiaalkindlustusameti andmetel oli 1000 elaniku kohta Eestis keskmiselt 2021. aastal 1,7 ja 2022. aastal 1,6. Valga vallas oli vastav näitaja 2021. aastal 0,8, 2022. aastal 0,9 ja 2023. aastal 2,3; Otepää vallas 2021. aastal 0, 2022. aastal 0,6 ja 2023. aastal 0,5; Tõrva vallas 2021. aastal 0,5, 2022. aastal 2,4 ja 2023. aastal 0,5.

Tähelepanekud teenuse korralduse kohta on esitatud alljärgnevalt.

- Võlanõustamine on oluline teenus, mida **vajaksid rohkem inimesi**.
- Teenuse saamiseks **tuleb sõita Valgasse või Tartusse** ning teenuseosutajad on üle koormatud. Valgas on teenusele saamise **ooteaeg tüüpiliselt 1-2 kuud**. Valga vald ostab võlanõustamisteenust sisse, võlanõustaja käib kohapeal kliente vastu võtmas 1-2 korda kuus.
- Takistusena nähakse seda, et abivajajad ei oska või ei julge oma probleemidega võlanõustaja poole pöörduda. Üks intervjuueeritu tõi välja, et tavaliselt kliendid ise teenust ei küsi, vaid seda pakutakse sotsiaaltöötaja initsiatiivil.

- Tõrva valla esindajad pakkusid võimaliku lahendusena valda eestkostespetsialisti värbamist, kes nõustaks võlgnikke lihtsamates küsimustes ning suunaks vaid keerulisemad juhtumid võlanõustaja juurde.



## 2. Ebapiisavalt kaetud teenusevajadusega sihtrühmad

Intervjuudest ja töötubadest selgusid mitmed sihtgrupid, kelle vajadused on seni olnud osaliselt või täielikult katmata. Nende loetelu on esitatud järgnevalt.

- **Eakad ja erivajadustega inimesed** vajaksid enam vaimset tuge ja suhtlusvõimalusi, sh koduteenuse kliendid.
- **Omastehooldajad ja eestkostjad** vajaksid mitmesugust tuge, eelkõige aga vaimse tervise teenuseid, juhendamist-koolitamist ja kogemusnõustaja toetust.
- **Lastega pered** vajaksid enam vaimse tervise teenuseid (psühholoog, kriisi- ja leinanõustamine, perenõustamine, pere- ja mänguteraapiad). Osad pered käivad nendel teenustel Tartus ja sooviksid transpordikulude hüvitamist. Lasteaedade suvepuhkuse ajal suureneb lapsehoiuteenuse vajadus, mis on osaliselt katmata.
- **Raske ja sügava puudega noortele** nädalahoiu- ja päevahoiuteenus. Leiti, et maakonnas võiks olla vähemalt üks päevahoidu pakkuv asutus. Noored erivajadusega täiskasvanud on aastaid erihoolekandeteenuste järjekorras ja nende pereliikmetel on suur hoolduskoormus, mida päevahoid aitaks vähendada.
- **ISTE** teenused sobivad keerukamatel juhtudel, aga **abi oleks vaja ka neil, kes on veidi väiksema abivajadusega**. Peale ISTE projekti lõppu on vaja juurde tegevusjuhendajaid.
- Valga valla esindajad tõid veel olulise sihtgrupina esile asenduskodust ellu astunud **noored**, kellest osad vajaksid tugiisikut, kes aitaks neid igapäevase asjaajamisega.

- Piiriäärse Valga eripäraks on, et seal pöördub sotsiaalosakonna poole palju **välismaalasi, sh pagulasi**. Osadel neist on sotsiaalsed probleemid, aga enamasti on nende vajadused veelgi laiemad. Vajalikud teenuste hulka kuuluvad integratsiooniteenus, vaimse tervise teenused, tugiisik, kogemusnõustaja.

**Sõltlased** on üheks oluliseks sihtgrupiks, kelle vajadused on suuresti katmata kõigis valdades. Eelkõige toodi välja, et abita jäävad suuremate terviseprobleemideta sõltlased, kellel on raskuseid oma elu korraldamisega. Põhimõtteliselt võiks neid aidata koduteenus või tugiisik, kuid nad on ebastabiilsed ja vähese motiveeritusega kliendid. Sõltlaste abivajadus on ajas muutuv: vahepeal tulevad nad ise toime, näiteks tervise halvenedes vajavad aga suuremat abi.

Kui sõltlased satuvad kaklustesse, siis viiakse nad kainenema Tartusse või Võrru, sest Valga maakonnas pole arestimaja. Paljud neist vajavad vabanedes koju saamiseks transporti (õise aja, rahapuu-duse jms tõttu). Alternatiivina suunatakse nad ööbima kohalikku varjupaika ning kulud peab katma elukohajärgne kohalik omavalitsus.

**Võimalike lahendussuundadena sõltlaste aitamiseks** pakuti välja järgmist.

- Otepää valla esindajad leidsid, et tarvilik oleks **rehabilitatsioonikeskuse loomine**, kus toimuksid grupitegevused. Üheks võimaluseks

on selle ühendamise päevakeskusega.. Keskuste tegevustes osalemine võiks olla “sotsiaalkorteri” saamise eelduseks.

- Valga valla esindajad pakkusid välja, et vajalik oleks **toetatud elamise teenus** ühes hoones koos teraapiamajaga.
- Lisaks mainiti, et varjupaiga- ja eluasemeteenuse kliendid Valga Aktiviseerimiskeskuses vajavad ka muid toimetulekut toetavaid teenuseid: järjepidevat suunamist võlanõustamisele, alkoholi nõustamiskabinetti, tugigruppe ja kogemusnõustamist. Teenuste võimaldamiseks oleks vaja valla spetsialistide ja Valga Aktiviseerimiskeskuse vahelist infovahetust senisest sujuvamaks muuta.

Allpool olevas tabelis on täpsemalt välja toodud peamised sotsiaalteenuseid saavad täisealiste sihtgrupid koos abivajadusega. Tabel on koostatud töötubades osalejate hinnangute põhjal. Peamised erinevused teenuste pakkumisel sõltuvad sellest, kas abivajajal on liikumisraskused või psüühiline erivajadus. Seejuures on üksi elava isiku abivajadus üldiselt suurem kui tööl käivate pereliikmetega elavatel inimestel, eriti kui üksiku inimese kodu pole vastavalt tema vajadustele kohandatud. Oluline on veel arvestada, et samal isikul võib olla nii psüühiline kui füüsiline erivajadus.

Tabel 2. Peamised sotsiaalteenuste täisealised sihtgrupid ja nende teenusvajadus.

<b>Sihtgrupp peamise vajaduse alusel</b>	<b>Saab/ vajab teenust</b>	<b>Tõrva vald</b>	<b>Otepää vald</b>	<b>Valga vald</b>
<b><i>Liikumisraskused: puudega või raskelt haige isik</i></b>	<b>Saab teenust</b>	Koduteenus, sotsiaaltransport.	Koduteenus, sotsiaaltransport, isiklik abistaja.	Koduteenus, sotsiaaltransport, isiklik abistaja.
	<b>Võiks saada teenust</b>	Isiklik abistaja, teenusmaja idee rakendamine.	Seltsiline, eluruumi kohandamine, päevakeskus	Kui elab üksi: seltsiline, vaimse tervise teenused, kodu kohandamine. Kui elab tööl käivate pereliikmetega: tugiisik, sotsiaalkeskus.
<b><i>Psüühiline erivajadus, mistõttu ei saa üksi hakkama</i></b>	<b>Saab teenust</b>	Koduteenus, sotsiaaltransport, ISTE kliendid on vaid mõned isikud (piiratud eelarve ja välistuste tõttu).	Koduteenus, sotsiaaltransport, tugiisik, ISTE.	Tugiisik, sotsiaaltransport, ISTE, toetatud elamine jms, (koduteenus).
	<b>Võiks saada teenust</b>	Isiklik abistaja (kui on võimalik määrata) või tugiisik.	Päevakeskus, tegevusjuhendaja, päevahoid, psühholoog.	Jututaja, vaimse tervise teenused, päeva- või nädalahoid.

Lisaks töid töötubades osalejad välja kolm peamist lastekaitsevaldkonna sihtgruppi, kelle teenusevajadust on kirjeldatud allpool olevas tabelis. Oluline on tähele panna, et töötoas osalejate poolt mainitud võimalike pakutavate teenuste nimekiri ei ole ammendav.

Tabel 3. Peamised lastekaitsevaldkonna sihtgrupid ja nende teenusvajadus

Sihtgrupp peamise vajaduse alusel	Saab/ vajab teenust	Tõrva vald	Otepää vald	Valga vald
<b>Puuetega lastega pered</b>	<b>Saab teenust</b>	HEV õpilastel koolis tugiisikud, muid tugiisikuid pole, teisi teenuseid ei mainitud.	Lapsele ja perele tugiisik, lastehoid, sotsiaaltransport, rehabilitatsiooni teenusele suuna-mine, mängu- ja kunstiteraapia.	Pere tugiisik, sotsiaaltransport, vaimse tervise teenused piiratud koguses, lapsehoid asutuses.
	<b>Võiks saada teenust</b>	Pere tugiisik, raskematel juhtudel lapsele väljaspool kooli tugiisik.	Vallas võiks Perepesa olla, tugispetsialiste on juurde vaja.	Lapsehoid asutuses ja lapse kodus, kohandatud kodu, vaimse tervise teenused, kogemusnõustamine, eneseabi-grupid, Perepesa teenused.
<b>HEV õpilased</b>	<b>Saab teenust</b>	Haridusasutuses tugiisik.	Haridusasutuses tugiisik.	Haridusasutuses tugiisik (õpetaja abid ja õpetaja assistendid).
	<b>Võiks saada teenust</b>	Tugispetsialiste juurde vaja, hariduse tugikeskuse loomine.	Tugispetsialistide puudus.	Tugispetsialistide puudus, vaimse tervise teenused.
<b>Puudulike vanemlike oskustega, sotsiaalselt toimetulematud pered</b>	<b>Saab teenust</b>	ISTE osadel klientidel	Perede tugiisik, vane-makoolitus, mängu- ja kunstiteraapia, lastelaagri soodustus.	Perede tugiisik, osadel ISTE tugiisik.
	<b>Võiks saada teenust</b>	Pere tugiisik.	Vallas võiks Perepesa võiks olla, tugispetsialistide puudus.	Vanemlusprogrammid, lapsehoid, tugispetsialiste ja -teenu-seid pole piisavalt, vaimse tervise teenused.

Andmekorjes ja intervjuudes osalejatelt uuriti ka **teenuste tagamisega seotud probleeme**. Need on loetletud alljärgnevalt.

- **Koduteenuse kliendid sooviksid teenust saada tihemini**, samuti on probleemiks puhkusel ja töövõimetuslehel olevatele koduhooldajatele asendajate leidmine ning hajaasustuse piirkondades teenuse tagamine.
- Isiklikke abistajaid ja tugiisikuid oleks vaja rohkem, seda eriti psüühilise erivajadusega inimestel.
- Tugispetsialiste ja -isikuid on raske leida, mistõttu HEV õpilased ei saa piisavalt abi.
- Valga vallas on keeruline tagada **dementsetele ja agressiivsetele klientidele hooldekodusse koha leidmist**. Lisaks on palju eakaid hooldekodudes, mis on suurendanud valla kulusid ja toonud kaasa puudujäägi sotsiaalvaldkonna eelarves.
- **Puudu on “sotsiaalkorteritest” ja kohandatud elamise võimalustest**. Vallaelanikud küsivad toetusi eluruumi kohandamiseks, kuid selleks puuduvad vahendid.
- Antud uuringus ei uuritud riigi korraldatud teenuseid eraldi, kuid mitmetes intervjuudes mainiti pikki järjekordi erihoolekandeteenuste saamiseks.
- Kõigis valdades on ühistranspordivõimaluste vähesus probleemiks. Mõned **teenusepakkujad asuvad abivajajate jaoks liiga kaugel**, mistõttu on vaja kasutada rohkem sotsiaaltransporti. Võlanõustamise puhul toodi välja, et ilmselt jätavad osad inimesed teenusele minemata, sest selleks tuleb kaugemale sõita.

Lisaks teenustega seotud vajadusele toodi intervjuudes välja ka **toetustega seotut**.

- Tõrva valla esindaja märkis, et täisealise isiku hoolduse toetus peaks olla kordades suurem võrreldes praeguse 20-30 euroga.
- Otepää vallas on palju maju, mis vajaksid ligipääsu ühisveevärgile ja -kanalisatsioonile või veevärgi ning kanalisatsiooni renoveerimist, kuid inimestel puuduvad selleks rahalised vahendid ning ka vallal pole nii suuri toetusi võimalik maksta.

### 3. Olemasolevad ressursid ja personal

Järgnevalt on toodud ülevaade sotsiaalvaldkonna töötajate koosseisudest ning koormusest. Erinevates omavalitsustes võivad töötajate ametinimetused varieeruda, seega on sarnased ametid nimistus grupeeritud.

- Kõigis valdades töötab sotsiaal-osakonna juhataja täiskoormusega.
- Sotsiaaltöö(vanem)spetsialiste on kõige vähem Tõrva vallas, s.o 2 töötajat. Otepää vallas on neid 3 ja Valga vallas 5.
- Lastekaitse(vanem)spetsialiste on Otepää vallas 2 (1,5 koormusega), Tõrva vallas 2 ning Valga vallas 5.
- Ennetustööspetsialist on ainult Otepää vallas, puuetega inimeste ja eestkoste spetsialistid ainult Valga vallas.
- NGTS noorte heaolu spetsialiste Otepää vallas pole, Tõrva vallas on neid 1 ning Valga vallas 2 (1,5 koormusega).
- Lisaks allolevas tabelis välja toodud isikutele mainiti veel, et Tõrva ja Valga valdades on sotsiaalosakonnas tööl autojuhid, Tõrva vallas ISTE tegevusjuhendaja ning Valga vallas on projekti raames tööle võetud 1 täiskohaga hoolduskoordinaator.

Teenusepakkujaid on valla töötajate seas veel järgnevalt:

- Otepää vallas 2 tugiisikut (1 neist peredele) ning Valga vallas 4 tugiisikut (3,1 koormusega). Otepää vallas osteti lisaks juurde tugisikuteenust arve alusel;
  - isiklikud abistajaid on Otepää vallas 2, Tõrva vallas 1 (0,25 koormusega). Valga vallas makstakse isiklikele abistajatele teenuse toetust, seetõttu nemad töötajate hulgas ei kajastu.
- Otepää vallas 6 koduhooldajat (5,25 koormusega), Tõrva vallas 6 (5,8 koormusega) ning Valga vallas 17 koduhooldajat täiskoormusega;

Tabel 4. Sotsiaalvaldkonna töötajate arv ja koormus omavalitsustes.

<b>Töötajad 2023. aastal</b>	<b>Otepää</b>		<b>Tõrva</b>		<b>Valga</b>	
<b>Täidetud ametikohad (inimeste arv) ja töötajate koormus kokku (täistööaja ekvivalendina)</b>	<b>Inimeste arv</b>	<b>Töötajate koormus kokku</b>	<b>Inimeste arv</b>	<b>Töötajate koormus kokku</b>	<b>Inimeste arv</b>	<b>Töötajate koormus kokku</b>
Sotsiaalosakonna juhataja/ sotsiaaltöö teenistuse juhataja	1	1	1	1	1	1
Sotsiaaltöö (vanem)spetsialist	3	3	2	2	5	5
Lastekaitse (vanem)spetsialist	2	1,5	2	2	5	5
Ennetustööspetsialist	1	1	0	0	0	0
NGTS noorte heaolu spetsialist	0	0	1	1	2	1,5
Puuetega inimeste (juhtiv)spetsialist	0	0	0	0	2	2
Eestkoste spetsialist	0	0	0	0	1	1
Hoolduskoordinaator (hoolduskoordinaatori projektijuht)	0	0	1	0,5	1	1
(Kodu)hooldustöötaja	6	5,25	6	5,8	17	17
Tugiisik	1	1	0	0	4	3,1
Peretöötaja (pere tugiisik)	1	1	0	0	0	0
Isiklik abistaja	2	2	1	0,25	0	0

Kõigis valdades mainiti vajadust **sotsiaal-osakonna töötajatel palkade tõstmiseks**. Kõige madalamad olid palgad Valga vallas. Sotsiaaltöõspetsialisti põhipalk 1.04.2024 seisuga oli Valga vallas 1 404, Otepää vallas 1 500 ja Tõrva vallas 1600 eurot.<sup>17</sup>

Valga vallas olid intervjuude toimumise ajal käimas 3 konkurssi töötajate leidmiseks. Uusi töötajaid oli raske leida, takistuseks osutusid väike palk ja vene keele oskuse nõue.

---

<sup>17</sup> Allikas: <https://www.fin.ee/riigihaldus-ja-avalik-teenistus-kinnisvara/avalik-teenistus/personali-ja-palgastatistika#ametnike-palgaandmed> [Viimati külastatud 5.7.2024].



## 4. Sotsiaalvaldkonna töökorraldus

Intervjueeritud pidasid sotsiaalosakonna töökorraldust pigem heaks, kuid välja toodi ka mitmeid allpool loetletud arenguvõimalusi.

- Otepää vallas teenuste osutamise kohta küll **andmeid** kogutakse (nii paberil kui elektrooniliselt), kuid need ei ole kujul, mis võimaldaks neid kergelt **analüüsida**.
- Tõrva valla esindajad hindasid, et **eestkoste pakkumine** on liiga ajamahukas lisategevus, mis ei lase sotsiaalosakonna töötajatel muudele ülesannetele keskenduda.
- Valga valla puhul rõhutati, et sotsiaalosakonda oleks **vaja spetsialiste juurde** ja ametikohtade täitmine on pigem keeruline. Hetkel on projektipõhiselt abijõudu rohkem (hoolduskoordinaator, NEET noorte juhtumikorraldajad, ISTE projekt), kuid peale projektide lõppu võivad need võimalused kaduda. Koduhooldusteenuse ja sotsiaaltranspordi koordineerimine võiksid olla tulevikus loodava sotsiaalkeskuse pädevuses, et vähendada sotsiaalteenistuse töökoormust.

Intervjueeritutel uuriti ka **sotsiaalosakonna juhataja ajakasutuse** kohta. See osutus valdades erinevaks.

- **Otepää** valla esindajad hindasid, et sotsiaaltöötaja töö peale kulub umbes pool ajast ning vahel on vaja asendada ka lastekaitset. Siiski leiti, et koordineerimise jaoks jääb aega piisavalt.
- **Tõrva** vallavalitsuse sotsiaalosakonna juhataja tavaliselt sotsiaaltööd ei tee, vaid koordineerib tegevust ning arendab osakonda.

- Intervjuu toimumise hetkel oli **Valga** sotsiaalosakonnas täitmata kaks ametikohta, mistõttu juhataja tööajast isegi kuni 70% kulus klientidega tegelemisele. Ka tavalistes oludes ei ole tal võimalik ainult juhtimisele keskenduda. Intervjueeritud hindasid, et **juhtimiseks** ja eelnõude ettevalmistuseks **ei jää piisavalt aega**.

Intervjueeritute hinnangul on ülekoormatud ka paljud spetsialistid:

- **Otepää** vallas on nii **sotsiaaltöö- kui lastekaitse spetsialistidel suur töökoormus**, eriti keeruline on puhkuste ajal asendamisega seotud lisakoormusega toimetulek. Oluline on rohkem tähelepanu pöörata töötajate vaimsele tervisele;
- **Tõrva** vallas hinnati, et spetsialistidest on kõige rohkem **ülekoormatud lastekaitse spetsialistid**. Sotsiaalvaldkonna töökoormust võimendavaks asjaoluks oli **eestkostespetsialisti puudumine**, mistõttu on eestkostetavad jagatud sotsiaalspetsialistide ja osakonna juhataja vahel;
- **Valgas** leiti, et **kõik spetsialistid on ülekoormatud**. Näiteks eestkostespetsialistil on 70 eestkostetavat, mida on ühele ametnikule liiga palju. Lastekaitse oleks vaja enam tegeleda ennetusega, kuid aeg kulub kiireloomuliste abivajadustega tegelemisele.

Haldusreformi käigus liidetud omavalitsuste keskustesse loodi kohalikud teenuskeskused, kus elanikel oli võimalus sotsiaalvaldkonna spetsialistide vastuvõtul käia.

**Teenuskeskuste kasulikkust** hinnati erinevalt:

- **Tõrva vallas** piirkondlikke keskusi ja nendes spetsialistide vastuvõttu enam ei ole ning selleks ka vajadust ei nähta;
- **Valga vallas** leiti, et ilmselt oleks **vaja süsteemi muuta**, sest ametnikud peavad liiga palju sõitmisele aega kulutama. Kolm sotsiaaltöötajat teevad vastuvõtte nii eri teeninduskeskustes kui ka teatud päevadel Valga linnas;
- **Otepää vallas** on piirkonnapõhised sotsiaaltöötajad kohalikud elanikud ja saavad kodu lähedal tööl käia. Kui kaoksid piirkondlikud teenusekeskused, siis peaksid kõik sõitma Otepää linna tööle. Seega hinnati, et kuni ametnikud on kohalikud, siis süsteem toimib. Ainult puhkuste ajaks asenduste leidmine on keeruline.

Intervjueeritutel uuriti ka, kuidas on teenuse korraldusse ja osutamisse kaasatud abivajajad ja nende lähedased.

- Peamiseks kaasamisviisiks on **teenusvajaduse hindamine**.
- Koduhooldaja, isiklik abistaja ja tugiisik suhtlevad lähedastega jooksvalt.
- Kui koduteenusel toimub **vahehindamine**, siis selle käigus küsitakse ka tagasisidet senisele teenusele. Otepää ja Tõrva vallas on vahehindamisi tehtud, Valga vallas on plaanis teha.
- **Muidu süsteemselt tagasisidet teenustele ei koguta**, pigem laekub seda jooksva suhtluse käigus. Põhjusena toodi ajapuudust ja leiti, et tagasisidet saades on keeruline teenust kliendi soovidele vastavaks ümber korraldada. Otepää valla esindaja mainis, et kuna tegemist on väiksema kohaga,

siis kõik teavad kõiki ja annavad tagasisidet spontaanselt.

Võimalikud pakutud **lahendused sotsiaalvaldkonna töökorralduse parandamiseks** olid järgnevad.

- **Otepää vallas** on pikemat aega **täitmata lastekaitse 0,5 kohta**, võimaluse leidmine selle täitmiseks aitaks valdkonna jõudlust suurendada.
- **Tõrva vallas** pakuti sotsiaaltöötajate töökoormuse vähendamiseks lahendusena **estkostespetsialisti ametikoha loomist**. Eestkostespetsialist võiks pakkuda **ka võlanõustamist** baastasemel (avalduste täitmine jms), et ainult keerulisemad kliendid suunata Valgasse võlanõustaja juurde.
- Lastekaitse koormuse vähendamiseks nähakse **Tõrva vallas** lahendusena **perede tugiisiku** palkamist.
- **Valga vallas** võiks kaaluda sotsiaalvaldkonna **infosekretäri** ametikoha loomist. Ta vastaks lihtsamatele küsimustele ning suunaks keerulisemad juhtumid vastava spetsialisti juurde. See vähendaks oluliselt spetsialistide koormust.
- Lisaks võiksid olla Valgas just eraldi sotsiaalvaldkonnale keskendunud **finants- ja arendustöötajad** ning **integratsioonispetsialisti**, kes tegeleks sõjapõgenike, välismaalaste, romade jt juhtumite korraldamisega.

## 5. Majandusliku efektiivsuse analüüs

Selle uuringuploki peaesmärgiks oli nelja sotsiaalteenuse majandusliku efektiivsuse (edaspidi tõhusus) analüüs koos soovitude andmisega sotsiaalteenuste ümberkorraldamiseks, sh tasuliste teenuste pakku- mise ja ühiste teenuste võimalused ning teenuste sisseostmise kohad.

Seatud eesmärgi saavutamiseks tuli analüüsietappides:

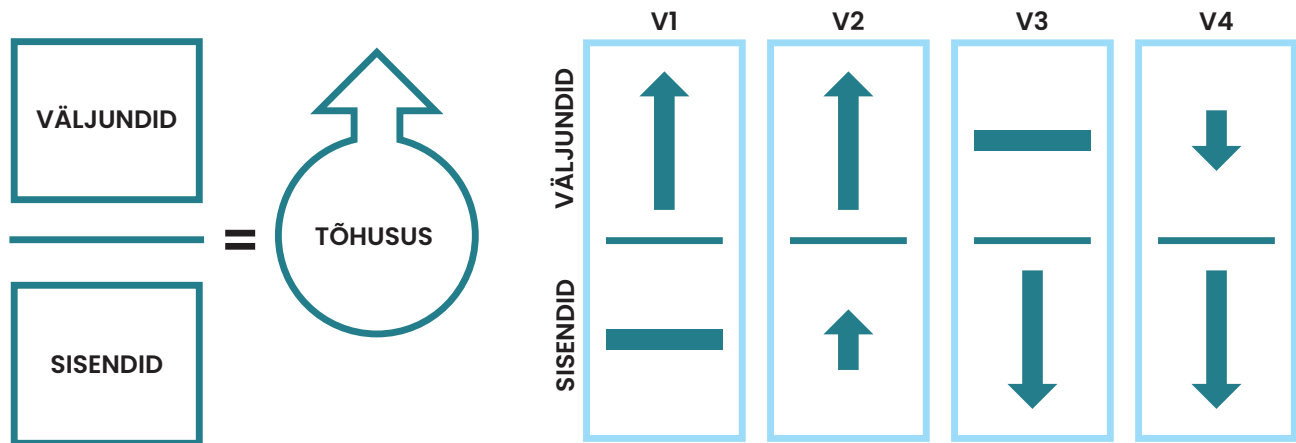
1. kirjeldada, mis on tõhusus kontseptuaalselt;
2. määratleda tõhusus nelja sotsiaal- teenuse kontekstis, kuidas praegu on jooksvalt kättesaadavate andmete abil nende teenuste tõhusus määratletav ja hinnata kas see võimaldab teenuste tõhusust majanduslikult mõõta ning juhtimislikult kasutada;
3. teha ettepanekud, kuidas võiks nende teenuste juures tõhususe määratlemist parendada, et see oleks kergesti mõõ- detav ja mõõtmistulemused oleksid kasutatavad (tõhususe) juhtimise (sh teenuste sisseostmise kaalumiste) juures.

### 1) Tõhusus/efektiivsus kontseptuaalselt

Tõhusus/efektiivsus on kontseptuaalselt väljundi ja sisendi omavaheline suhe ehk kui palju väljundi ühikuid saadakse ühe sisendi ühiku kohta. Väljundi ja sisendite ühikuteks võivad olla eurod, kliendid, tunnid, teenuste kogused jms. Mida rohkem on väljundi ühikuid ühe sisendi ühiku kohta, seda tõhusamad ollakse. Seega tõhusus suureneb, kui sama sisendi ühikute koguse baasilt pakutakse rohkem väljundi ühikuid ja/või saavutatakse sama väljundi ühikute kogused väiksemate sis- endi ühikute baasilt.

Tõhususe kasvu neli varianti (s.o V1-V4) on kujutatud alloleval joonisel:

- variant 1:  
sisendi ühikute arv jääb endiseks, väljundi ühikute arv kasvab;
- variant 2:  
sisendi ühikute arvu suuremine väiksemas mahus toob kaasa väljundi ühikute arvu kasvu suuremas mahus;
- variant 3:  
sisendi ühikute arvu väheneb, väljundi ühikute arv jääb endiseks;
- variant 4:  
sisendi ühikute arvu vähenemine suuremas mahus toob kaasa väljundi ühikute arvu vähenemise väiksemas mahus.



Joonis 4. Tõhususe kasvu variandid.

Sotsiaalteenuste juures võivad väljundiks olla näiteks teenust (teenuse ühikut) tarbinud klientide arv, teenuse ajaline kestus ja/või kontakti kestus nt 1 tund, ka teenuse ühik, läbisõit (km) jm.

Sotsiaalteenuste juures võivad sisendiks olla teenuse osutamiseks vajalikud kas eelarvestatud ja/või tegelikud kulud (sh kas kogukulud või osalised kulud nt tööjõukulud, autokulud), ajakulu mõõdetuna tundides v minutites jm.

Näiteks kui võtta koduteenuse teenuse juures väljundiks „kliendi teenindamine“ ja sisendiks selleks vaja läinud tööaeg. Siis selle näite juures oleksid teenuse tõhusus ja maksumus: PRAEGU kui teenindataks klienti 1,5 tunniga ja teenuse kulud ühe tunni kohta on 6€, siis teenuse maksumus on 9 eurot (=1 tund 6€ x 1,5). Kui HILJEM teenindataks klienti 1,2 tunniga, siis töötatakse võrreldes eelnevaga tõhusamalt (sama teenuse ühik (ühe kliendi teenindamine) saavutati väiksema sisendite kogusega ja seetõttu on ka teenuse ühiku maksumus väiksem (6x1,2=7,2 €/kliendi kohta). Tõhususe kasvades võimaldab see teenuse sama aasta eelarve baasilt osutada rohkem

teenuse ühikuid kui varem ja/või osutada neid teenuse ühikuid väiksemate sisendite kogustega (kulud, töötunnid vm). Juhtimislikult on organisatsioonides (sh ka omavalitsustes) ülesandeks leida, kuidas saavutada suurem teenuse tõhusus, mis saab baseeruda omakorda selliste otsuste langetamiseks vajaminevatel andmetel.

Otsustamise ja juhtimise puhul on oluline, et kasutatavad andmed mõjutaks juhitavat (antud juhul tõhusust). Vastasel juhul ei avalda kasutatavad andmed mõju juhitavale ja seetõttu ei ole juhitav tegelikult mõjutatav nende tegurite poolt, vaid on mõjutatav millegi muu poolt, mis ei pruugi olla teada. Sellepärast **on oluline tõhususe juhtimiseks määrata just need andmed (sisendid ja väljundid) mis tegelikult tõhusust mõjutavad (lähtuda sellistest sisenditest ja väljunditest, mille muutmine toob kaasa tõhususe muutumise)**. Eelneva näite puhul, kus tõhususe hindamise väljundiks oli „kliendi teenindamine“ ja kui sama teenuse sees osutatakse klientidele erinevaid (alam)tegevusi, siis selline väljund ei ole sobilik teenuse tõhususe hindamiseks ja juhtimiseks põhjusel, et kuna sama

teenuse raames tehtavad (alam)tegevused on erinevad, siis on ka erinevad nende kestused või ka samasid (alam)tegevusi tehes võivad kestused klientide vahel erineda. Seetõttu tuleb tõhususe hindamiseks kasutada selliseid väljundeid, mis sama teenuse puhul on (võimalikult)

samad. Kui see ei ole sama teenuse sees tehtavate tegevuste suure varieeruvuse tõttu võimalik, siis tuleks leida väljund mis on sama, nt väljundi ühikuks kontaktaeg ja sisendi ühikuks kulud (tõhusus: kontaktaeg/tunde ühe euro kohta).

## 2) Tõhusus nelja sotsiaalteenuse kontekstis, kuidas on praegu jooksvalt kättesaadavate andmete abil nende teenuste tõhusus määratletav ja hinnata, kas see võimaldab teenuste tõhusust majanduslikult mõõta ja juhtimislikult kasutada

Selle etapi eesmärk on analüüsida, kas nelja teenuse puhul on olemas andmed, mis võimaldavad hinnata teenuste tõhusust nii, et see oleks juhitav.

Kolme valla teenuste eelarvete järgi on suurimate kuludega **koduteenuse osutamine** (3 valla 2023.a. koondkulu 488170€), seega tuleks valdadel ka tõhususe/efektiivsuse osas sellele teenusele enim keskenduda. Kulude suuruselt on järgmine **tugiisiku teenus** (3 valla koondkulu 169 850€). Kulude suuruselt kolmas on **sotsiaaltranspordi teenus** (3 valla koondkulu 130 950€) ja väikseimate kuludega **isikliku abistaja teenus** (3 valla koondkulu 82 058€). Valdade endi vahel on kõigil kulukaim koduteenus, ülejäänud teenuste maksumuste suurus on valdades mõnevõrra erinevates järjekordades.

### Koduteenus

Avalikud, kättesaadavad ja andmekorjes kogutud andmed 2023 kohta võimaldavad koduteenuse tõhusust/efektiivsust hinnata järgnevalt. Väljundi poolelt on avalikult ja kättesaadavalt olemas andmed aastase teenuste mahtude arvu kohta tundides ja klientide arvu kohta. Läbiviidud intervjuudest kolme valla finants- ja sotsiaalvaldkondade esindajatega selgus, et teenuste mahtude all kajastuvad aastased teenuse tunnid on tuletatud teenuse osutajate arvu ja normtundide baasilt. See tundide arv ei kajasta vahetult kliendile teenuse osutamise (kontakt)tunde.

Intervjuudest selgus, et ühelgi vallal ei ole praegu andmeid igapäevaste külastuskäikude kestuste kohta klientide lõikes. Et siiski hinnata ligikaudseltki, palju võiks kogu tööajast olla aeg vahetule kliendi teenindamisele, sai läbiviidud täiendav andmekorje (septembris-oktoobris). Selle käigus esitasid vallad teenuse osutajate hinnangulise tööajajaotuse: 1) kliendi kodus olemise; 2) kliendiga või tema nimel poes, apteegis või mujal olemise;

3) eelneva sõiduaja; 4) sõiduaja kliendi juurde ja 5) muude tegevuste vahel.

Esitatud jaotuste abil sai tuletatud: 1) ligikaudsed maksumused eelnevatele erinevatele tegevustele (read 4-5, andmed lisatud lõpus tabelis) ja 2) aastase teenuse kogumahtude baasilt aastased tunnid eelnevatele erinevatele tegevustele (read 8-11). Tundide baasilt sai tuletatud palju sai ühe teenuse eelarve euro pealt kontakttunde osutada 2023.

Tulemused valdade tõhususe vahel olid väikesed (rida 17): Tõrva vallas 0,062 (kontakttundi ühe eelarve euro kohta), Otepää vallas 0,059 (kontakttundi ühe eelarve euro kohta) ja Valga vallas 0,054 (kontakttundi ühe eelarve euro kohta). Sellest tulenevalt olid sarnased ka kontakttunni maksumused (rida 18): Tõrva vallas 16,15 € kontakttunni kohta, Otepää vallas 16,92 € kontakttunni kohta ja Valga vallas 18,36 € kontakttunni kohta. Vahe kõrgeima ja madalaima tunnihinna vahel oli 13,7%. Kokkuvõtteks saab öelda, et tuginedes hinnangulisele tööajajaotusele, siis olulisi erinevusi koduteenuse tõhususe osas kolmes vallas ei esinenud.

Kui hinnata koduteenuse tõhusust kui väljundiks on 2023 aasta teenuse maht tundides ja sisendiks sama aasta eelarve kulud (kui püsikulud), siis ka need erinevused valdade vahel ei ole olulised, Tõrva vallas osutatakse ühe teenuse eelarve euro baasilt 0,10 teenustundi, Otepää 0,09 h/€ ja Valgas 0,08 h/€ (rida 21). Ka selle tulemuse järgi ei saa ühtegi valda tõhususe osas sihiks tuua.

Kui aga vaadata koduteenuse tõhusust kui väljundiks on 2023 aasta kontakttundide maht ja sisendiks sama aasta

teenuse osutajate tööjõukulud (rida 26), siis tõhusaim ollakse Tõrva vallas, kus ühe tööjõukulu euro pealt osutatakse vahetut koduteenust 0,10 tundi ja sarnased on need näitajad Otepää ja Valga vallas (0,06 h/€). Selle järgi saab öelda, et viimased vallad saaks analüüsida Tõrva valla praktikat seoses tööjõuga, kus tõhusus on 66,7% suurem.

Kui vaadata koduteenuse tõhusust kui väljundiks on klientide arv ja sisendiks sama aasta teenuse osutajate tööjõukulud (rida 29), siis tõhusaim ollakse ka Tõrva vallas, kus ühe tööjõukulu euro pealt osutatakse koduteenust 0,0014 kliendile (ehk ühe kliendi kohta on tööjõukulud 743 €) ja väikseim on see näitaja Otepää vallal (0,00056 klient/€ ehk ühe kliendi kohta on tööjõukulud 1774 €). Valga vallas on see näitaja 0,00076 klient/ (ehk ühe kliendi kohta on tööjõukulud 1311 €). Need tulemused võivad olla mõjutatud sellest, et Tõrva vallas on kontakttunde ühe töötaja kohta aastas enim, 1321 ja väikseim on see Valga vallas 780 tundi. Otepää vallas on sama näitaja 1107 tundi (rida 25). Tõrva vallas on ka enim kliente ühe töötaja kohta (rida 23) 17,6 ja sarnased on need näitajad Valga vallas ja Otepää vallas, vastavalt 9,3 ja 9,6 klienti töötaja kohta. Tõrva vallas teeb ka üks töötaja enim teenuse tunde aastas (rida 24) 2032, Otepää vallas 1640 ja Valga vallas 1115. Koduteenuse osutamiseks kasutatakse ka autosid. Kui analüüsida autokulusid aastas kliendi kohta (rida 31), siis Tõrva vallas on 470€ ja Valga vallas 231€. Valga valla suurem tõhusus võib olla seletatav sellega, et viimases on klientide hajutus väiksem kui Tõrva vallas (Valga linnas koduteenuse osutamiseks ei kasuta sotsiaaltöötajad autosid). Lähtudes autokuludest läbisõidu kohta, siis kõige

tõhusamad ollakse Valga vallas, kus ühe kilomeetri kohta on sõidukulud 0,6€ ja suurimad on need Otepää vallas, 1,29 €/km (rida 20), Tõrva vallal on sama näitaja 0,63 €/km.

Eelnevaid järeldusi sai tehtud avalike ja kättesaadavate andmete baasilt. Kui tulevikus oleks eesmärgiks teenuse maksumuse juures eristada sõiduga seotud kulusid kliendi juurde (nt eesmärgiga jätta see kulu omaosaluse hulgast välja põhjusel, et kliendi elukoha kaugus keskusest ei põhjustaks kliendile endale kulusid) ja lähtuda vaid klienditeeninduse ajast, millest kujuneks maksumus (alus omaosaluse arvutamiseks) kliendile, siis (ja täpsema ülevaate saamiseks) on otstarbekas lähtuda kontaktajast/tundidest kliendiga.

**Kuna tegelikkuses on koduteenuse osutamisel kliendi kohta kuluv aeg erinev ja erinevad on ka klientidele osutatavad alamteenused, siis ei ole otstarbekas tõhususe hindamisel ja juhtimisel piirduda külastuste, klientide ja teenusmahtude tundide arvuga (selle kasutamine oleks informatiivne, juhul kui iga külastusega kuluks sama palju aega).** Seejärel läheb koduteenuse tõhususe hindamisel ja juhtimisel vaja väljundit, mis oleks mõõdetav ja samane klientide vahel.

### Isikliku abistaja teenus

Avalikud ja kättesaadavad andmed 2023 kohta võimaldavad isikliku abistaja teenuse tõhusust/efektiivsust hinnata

järgnevalt. Väljundi poolelt on avalikult ja kättesaadavalt olemas andmed aastase teenuste mahtude arvu kohta tundides ja klientide arvu kohta ning siiski sama aasta teenuse eelarve kulud. Teenuse eelarves olevad tööjõukulud, mis moodustavad väga suure osa teenuse kogukuludest, erinevad kulukäitumuslikult valdade vahel. Nimelt ostetakse Valga vallas teenust sisse kontakttundide alusel (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes muutuvateks kuludeks). Tõrva vallas on teenuse osutaja käsunduslepinguga, kus töötasu suurus sõltub otseselt teenuse osutamise tundidest (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes muutuvateks kuludeks), maksimaalne teenuse maht on 40 tundi kuus. Otepää vallas on teenuse osutajad palgal töölepinguga, kus tasu suurus on püsiv ehk ei sõltu otseselt teenuse osutamise tundidest (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes püsikuludeks).

Tõhususes on erinevused valdade vahel olulised. Ühe teenuse eelarve euro baasilt suudab enim teenuse tunde pakkuda (rida 37) Tõrva vald (0,23 h/€) ja Valga vald (0,22 h/€) ja vähim Otepää vald (0,14 h/€). Tõrva ja Valga valla suurem tõhusus on seletatav sellega, et seal tehtud teenuse tunnid on vahetud kontakttunnid ja kulu poolel on samuti vaid kliendi teenindamisega vahetult seotud tundide baasilt arvutud tööjõukulud. Otepää vallal on teenuse tööjõukulud püsikulud, mis ei seostu otseselt vahetu kliendi teenindamisega. Tõrva ja Valga valla näitel, kus esimeses osutatakse teenust käsunduslepingu raames ja Valgal ostetakse teenust sisse, on kulud teenustunni kohta on väga sarnased.

Samad tulemused ilmnevad ka siis, kui kasutada teenuse tõhususe hindamisel väljundina teenuse tunde ja sisendina tööjõukulusid.

Kui vaadata isikliku abistaja teenuse tõhusust kui väljundiks on klientide arv ja sisendiks sama aasta teenuse eelarvestatud kulud, siis tõhusaimalt osutatakse teenust Tõrva vallas, kus ühe eelarve euro pealt osutatakse teenust 0,00048 kliendile (rida 39) ehk teenuse osutamiseks ühele kliendile kulub aastas 2074 eurot (rida 42). Samad näitajad on Otepää vallas 8946 € ja Valga vallas 7502€. Selle näitaja juures on tõhusus parem kui teenust osutatakse käsunduslepingu raames vs teenuse sisseostmine.

Kui vaadata isikliku abistaja teenuse tõhusust kui väljundiks on klientide arv ja sisendiks sama aasta teenuse eelarvestatud tööjõukulud, siis tõhusaimalt osutatakse teenust Tõrva vallas.

## Tugiisikuteenus

Avalikud ja kättesaadavad andmed 2023 kohta võimaldavad tugiisikuteenuse tõhusust/efektiivsust hinnata järgnevalt. Väljundi poolelt on avalikult ja kättesaadavalt olemas andmed aastase teenuste mahtude arvu kohta tundides ja klientide arvu kohta ja sisendiks sama aasta eelarve kulud ja teenuse osutajate arvud.

Teenuse eelarved erinevad kulukäitumislikult valdade vahel. Tõrva vallas on teenuse osutajad tunnitasele käsunduslepinguga, kus tasu suurus sõltub otseselt teenuse osutamise tundidest (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes muutuvateks kuludeks). Otepää

vallas on teenuse osutajad palgal töölepinguga, kus tasu suurus on püsiv ehk ei sõltu otseselt teenuse osutamise tundidest (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes püsikuludeks). Valga vallas on selle teenuse osutajateks valla palgal olevad töötajad, kus tasu suurus ei sõltu vahetustest teenuse osutamise tundidest (neid kulusid saab pidada teenuse mahu suhtes püsikuludeks). Samaaegselt ostab Valga vald teenust sisse Kurepesa Perekeskuselt tunnipõhiselt, sellisel juhul saab teenuse osutamisele minevaid kulusid pidada muutuvateks kuludeks.

Ühe eelarve euro baasilt suudab enim teenuse tunde pakkuda (rida 49) Tõrva vald (0,20 h/€ ehk kulud ühe tunni kohta on 5€, rida 50), järgnevad Valga (0,12 h/€ ehk kulud ühe tunni kohta on 8,6€) ja Otepää vald (0,09 h/€ ehk kulud ühe tunni kohta on 10,7€). Tõrva valla suurima tõhususe saab seostada sellega, et väljunditeks on vahetud teenuse osutamise tunnid ja sisendiks tunnitase samade teenuse osutamise tundide kohta.

Ühe eelarve euro baasilt suudab enim kliente teenindada Otepää vald, 0,002 klienti (ehk kulud ühe kliendi kohta 352 € aastas, read vastavalt 51 ja 52). See arvutus on tehtud avaldatud andmete baasilt, kui 2023 oli kliente 88. Intervjuust ilmnes, et klientide hulka on arvestatud ka nn peamise kliendi pereliikmed, ilma nendeta võiks klientide arvuks pidada 22. Sellisel juhul oleks aastased kulud ühe kliendi kohta 1409), järgnevad Valga vald, kus ühe eelarve euro pealt teenindatakse 0,00073 klienti (ehk kulud ühe kliendi kohta 1370€ aastas, rida 52) ja Tõrva vald, kus ühe eelarve euro pealt teenindatakse 0,00021 klienti (ehk kulud ühe kliendi kohta 4762€ aastas).



Ühe teenust osutava töötaja kohta tuleb aastas tunde enim Valga vallas (rida 53) 2973 h, sarnased on näitajad Otepää ja Tõrva vallas, vastavalt 2417 ja 2381 tundi.

## Sotsiaaltranspordi teenus

Vallad osutavad sotsiaaltranspordi teenust nii ise, kui teenust sisseostes. Täielikult osutab teenust Tõrva vald (v.a. invatranspordi teenus, mida ostetakse sisse). Osaliselt ise osutab ja osaliselt ostab sisse Valga vald. Täielikult ostab sisse Otepää vald. Selle teenuse väljundid on tõhususe hindamiseks selgelt määratletavad: sõidukilomeeter ja ooteaeg, mille mõõtmine on olemas praegu igas vallas.

Seda teenust ise osutades on sisendiks kulud sõiduvahenditele ja autojuhile. Enamuse neist moodustavad püsikulud, mis esinevad läbisõidust sõltumata. Muutuvaks kuluks on vaid kütuse ja/või elektri kulu ja kuluvate materjalide kulud (õlid, rehvid), mille suurus võrreldes muudega ei ole oluline. Teenuse suure tõhususe jaoks on oluline, et autod oleks maksimaalselt koormatud, sellisel juhul on teenuse eelarve euro kohta kilomeetrite arv suurem. Teenust ise osutavad vallad kasutavad autode maksimaalseks koormamiseks lahendust, et samasid autosid kasutatakse mitmete teenuste osutamiseks.

Teenust sisseostes on kuluks partneri esitatud arved, mis tuginevad läbisõidule ja ooteajale, mis on muutuvkulud. Püsikulud vallal sellisel juhul ei esine.

Avalikud ja kättesaadavad andmed 2023 kohta võimaldavad sotsiaaltranspordi teenuse tõhusust/efektiivsust hinnata järgnevalt.

Väljundi poolelt on avalikult ja kättesaadavalt olemas andmed vaid aastas teenust saanute arvu kohta. Läbisõidu kohta avalikud andmed puuduvad Valga vallas. Tõrva vallas kasutatavas FleetComplete lahenduses on võimalik jälgida iga auto päevaseid läbisõite. Sisendiks on sama aasta eelarve kulud.

Kui väljundiks on teenuse saajate arv, siis osutatakse teenust kõige tõhusamalt Valga vallas (rida 63), kus teenuse ühe euro baasilt teenindatakse 0,023 klienti (ehk aastas kulub ühe kliendi teenindamise peale 43€, rida 62). Järgneb Tõrva vald kus teenuse ühe euro baasilt teenindatakse 0,004 klienti (ehk aastas kulub ühe kliendi teenindamise peale 255€). Väikseima tõhususega osutab teenust Otepää vald, kus teenuse ühe euro baasilt teenindatakse 0,001 klienti (ehk aastas kulub ühe kliendi teenindamise peale 984€).

Kui väljundiks on läbisõit ja sisendiks teenuse eelarve, siis tõhusamalt osutab teenust Tõrva vald, kus ühe kilomeetri kohta on kulu 0,41€. Otepää vallas on see 0,94€ (rida 64). Arvutuslikult saadud kulu kilomeetri kohta on Otepää valla puhul väga sarnane teenuseosutaja pakutavate hindadega.

Kliendi kohta on kilomeetreid enim Otepää vallas, 1050 km ja sama näitaja Tõrva vallas on 628 km (rida 65).

### 3) Ettepanekud, kuidas võiks nende teenuste juures tõhusust määrata, et see oleks kergesti mõõdetav ja mõõtmistulemused oleksid kasutatavad (tõhususe) juhtimise juures.

Selle analüüsi etapi eesmärk on esitada ettepanekuid mis võimaldaks teenuste tõhusust paremini hinnata ja juhtida. See eeldab selliste tõhususe väljundite ja sisendite kasutamist, mis mõjutavad otseselt tõhusust.

#### Koduteenus

Kuna tegelikkuses on koduteenuse osutamisel kliendi kohta kuluv aeg erinev ja erinevad on ka klientidele osutatavad alamteenused, siis ei ole otstarbekas tõhususe hindamisel piirduda külastuste, klientide ja teenusmahtude tundide arvuga (nende kasutamine oleks sobiv ja informatiivne ning tõhususe juhtimist toetav, siis kui iga külastusega kuluks sama palju aega). Seepärast läheb koduteenuse tõhususe hindamiseks ja juhtimiseks vaja väljundit, mis oleks mõõdetav ja samane klientide vahel. Siis võiks koduteenuse tõhususe juhtimiseks sobida koduteenuse raames osutatavad erinevad alamteenused, mis on seotud isiku ja elamise toetamisega. Kuid koduteenuse osutamisel on sage olukord kus samale kliendile osutatakse üks kord teatud alamteenuseid teatud kestusega ja teine kord samasid ja ka teisi alamteenuseid erineva kestusega. Sellises olukorras, kus sama alamteenus võib varieeruda kestuses, siis ei ole tõhususe juhtimise aspektist informatiivne lähtuda kulust (või muust sisendist) ja väljunditest nt kliendi arv (sest kliendile kuluv aeg on erinev), alamteenuse liik (sest alamteenuse kestus

kliendi juures on erineva kestusega) ega nendest tundidest mis on tuletatud töötajate normkoormuse baasilt.

**Juhtimislikult on kõige informatiivsem tõhusus, mis lähtub otsestest kliendi teenindamise tundidest (vahetust teenuse osutamise ajast, sõltumata selle jooksul tehtud alamteenustest).** Need on ka ainukesed kliendi jaoks väärtust loovad tunnid. Viimastega võiks samastada ka tunnid, mis tehakse ilma kliendi osavõtuta, kuid vahetult kliendi heaks (nt poes käimine)). Teine suur ajakulu – sõiduaeg kliendi juurde, ei ole kliendile väärtust loov.

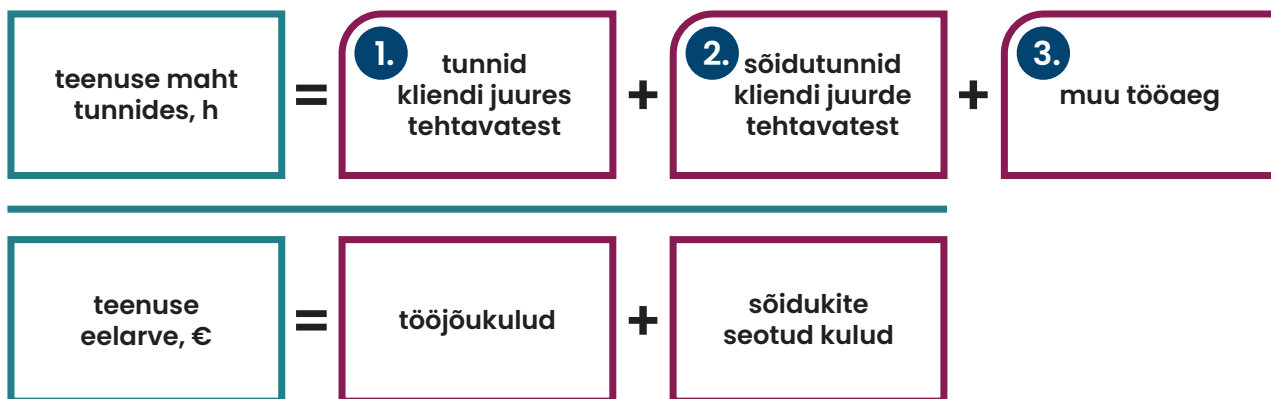
Kui teenuse eelarve kujuneb tööjõukulude ja sõidukutega seotud kulude baasil, siis teenuse maht tundides moodustub alljärgnevate aspektide summana:

(1) kliendi juures tehtavatest vahetutest erinevatest alamteenuste tundidest (sh sõiduaeg kliendile teenuse osutamiseks (nt poes käik);

(2) sõiduajast kliendi juurde ja tagasi;

(3) muust tööajast, mis ei ole seotud eelnevate punktidega.

Pildiliselt on nimetatud arvutusloogika kujutatud alloleval joonisel.



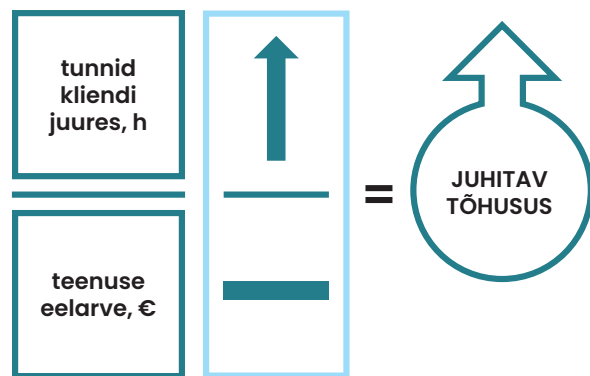
Joonis 5. Teenuse mahu ja eelarve kujunemine.

Läbiviidud täiendav andmekorje (september-oktoober), mis tugines teenuse osutajate hinnangutel tõi välja, et valdade keskmistena on esimese osa (töö kliendi kodus, sõit kliendiga või ema nimel nt poodi ja seal olek) suurus kogu tööajast 78%; teisel osal (sõit kliendi juurde) 17% ja kolmandal osal (muu tööaeg) 5%. Esimese osa puhul hinnati aega kliendi kodus 43% ja aega kliendiga sõitule 35% (kokku 78%).

Kui tõhususe sisend - kulud teenuse osutamiseks on püsikulud (püsikulude suurus ei sõltu teenusele läinud ajast, nt kuine töötasustamine põhjustab püsikululisi tööjõukulusid), siis tõhususe kasvu jaoks on oluline saavutada sama kulubaasi pealt suuremad vahetud teenuse osutamise

aeg/tunnid. Sellisel juhul **on tõhusus suurenenud, kui sama kulubaasi pealt osutatakse rohkem vahetuid teenustunde kui varem.**

Pildiliselt on juhitava tõhususe suurenemise vastav loogika kujutatud alloleval joonisel.



Joonis 6. Juhitava tõhususe suurendamine sama kulubaasi pealt enamate teenustundide osutamise kaudu.

Aastased teenuse osutamise vahetud tunnid moodustuvad aasta jooksul kõikidele klientidele osutatud vahetutest kontakt-tundidest. Tõhususe juhtimiseks on mõõdapääsmatu neid andmeid teada, neid jooksvalt kogudes. Selleks **tuleks kaaluda seda võimaldavaid (IT tehnilisi) lahendusi**. Tõhusus suureneb kui aastast vahetute teenuse osutamise tundide arv kasvab.

Teine tõhusust mõjutav tegur/sisend on kulud teenuse osutamiseks. Nendest moodustavad suure enamuse teenuse osutajate püsikululised tööjõukulud. Nii nagu iga ameti puhul kehtib ka siin seos töötaja kõrgema kvalifikatsiooni ja tema töötasude vahel. Ettepanekuna saab välja tuua, et juhul kui uue lahenduse kasutusele võtmine toob alamteenuste kaardistamisel teatud klientide juures välja ainult sellised alamteenused mida saavad osutada madalama kvalifikatsiooniga töötajad (nt toidu kojutoomine, poes käimised), siis sellist varianti võiks kaaluda (arvesse tuleks kindlasti võtta sarnasid alamteenuseid tarbivate klientide elamiskohtade lähedusi) tõhususe tõstmiseks.

Kolmas tõhusust mõjutav tegur on valdade vahel erinev praktika teenuse osutamisel. Näiteks kui Otepää ja Valga vald pakuvad teenust kliendile lähtudes abivajaduse hindamisest ning selles välja toodud teenusvajadusest, siis Tõrva valla puhul pakutakse koduteenust pakettidena, kus klient valib paketi, mis sisaldab talle vajalikke teenuseid, kuid võib sisaldada ja tihti sisaldab ka teenuseid, mida abivajaduse hindamisest lähtudes kliendil vaja ei ole. Kuna aga klient tasub omaosalust kogu paketi eest, siis kasutab ta üldjuhul kõiki paketi ette nähtud teenuskomponente paketi ette nähtud mahus. See mõjutab

tõhusust nii, et kui võtta tõhususe analüüsi aluseks kriteerium, kuivõrd tõhusalt erinevad vallad pakuvad kliendile talle abivajaduse hindamisest lähtuvat tuge, siis on Tõrva valla tänane koduteenuse lahendus teistest vähem tõhus, kuna vald finantseerib tegevusi, mis ei ole kliendile otseselt vajalikud ega ole seetõttu väärtust lisavad, sest ei lähtu abivajaduse hindamisest välja toodud väärtust lisavatest koduabi tegevustest.

Tänaste andmete põhjal ei ole võimalik hinnata, kui suures mahus saab klient just talle ette nähtud teenuseid (ette nähtud sageduses). Intervjuudest nähtub, et mõnel juhul vajab klient ainult ühte komponenti paketi ette nähtust väiksemas sageduses ja üldjuhul on tegelikult vajatavate teenuste maht alla 100% konkreetse paketi pakutavast.

Täpsema ülevaate saamiseks on otstarbekas pikema perioodi vältel (min 6 kuud) süsteemselt mõõta tarkvara abil kliendiga koduteenuse raames tehtavaid koduabi ja isikuabi tegevusi, nende kestust ning võrrelda neid siis kliendi tegeliku abivajadusega. Kogutud andmete baasilt viia läbi valdades täiendav teenuste tõhususe analüüs.

Tõhususe juhtimiseks läheb väljundi jaoks vaja kohapeal ajamõttmist (vaja tarkvaralist lahendust). Hetkel ei saa vajalike andmete puudumise tõttu juhitavat tõhusust (lahenduse väljatöötamist võimaldavat efektiivsust) täpselt mõõta. Hinnangutena väljendatud jaotused on üldistavad ja ei peegelda erisusi klientide vahel. Tõhususe hindamiseks tuleks hakata mõõtma aega kliendi juures. **Tarkvaralist lahendust kasutades, teades vahemaid klientide vahel, saab**

**planeerida sõiduaegsid ja teades kogutud andmete pealt iga kliendi keskmisi kohaloleku aegsid, saab neid kasutada planeerimise juures- mitu klienti jõuab päevas, kuus, aastas teenindada. Uute klientide lisandumisel saab andmete baasilt otsustada, kas neid suudetakse ajaliselt teenindada (ehk kas sama piirkonna teenindajal esineb vabaajaresurssi, sellisel juhul tõhusus suureneb).** Otepää valla hinnangute pealt ilmneb, et kliendi liikumisvõimest ja vahemaast tulevalt on kontakttunnid kodus ja sõidul väga erinevad. Põhimõtteliselt on see info ka praegu kogutav, kuid tarkvaraline lahendus muudaks selle kogumise lihtsamaks, kergemini planeerimist ja modelleerimist võimaldavaks. Sama sisulised, kogutud andmed võimaldavad võrrelda koduteenuse juhitavat tõhusust valdade vahel täpsemalt kui hinnangud.

Kuna avalikud, kättesaadavad (projekti käigus selgitatud vajalike andmete olemasolu) andmed ei võimalda teha olulisi ettepanekuid (2023 avalike andmete ja hinnangute pealt ei saa välja tuua ühegi valla osas olulist erinevust praeguses teenuse peamises tõhususes (vahed kontakttundide arvus ühe eelarve euro kohta olid väga sarnased, rida 17)) teenuse osutamise ümberkorraldamiseks (sest vajaliku väljundi - koduteenuse tunnid on hinnangulised ja ei näita teenuse osutamise otsesest aega), siis aitavad ümberkorralduse ettepanekuid teha täpsem ülevaade koduteenuse (alamteenuste) kestuse ja koguste lõikes. Tarkvara kasutusele võtmine toetab ka võimalust osutada koduteenust nädalavahetusel ja pühade ajal kajastades andmeid kuupäevaliselt ja kontakttunniliselt. Pärast andmete kogumist on otstarbekas korraldada täiendav tõhususe analüüs, mis sisaldab

andmeid mis lubavad võrrelda tõhusust valdade vahel.

Projektis oodatava ümberkorralduste aluseks on ettepanek võtta kasutusele tarkvaralahendus ja siis saadavad kasud oleksid: 1) on olemas täpsed andmed, et soovi korral arveldada kliendiga omaosalusena teatud osa kontaktminuti põhiselt; 2) kliendi ajalooliste teenuste ja nende kestuste pealt on alus planeerida kliendikülastusi (ehk mitte üle- ja alaplaneerida). Teades klientide arve, nende personaaliat (kas tegelikke või eelhindamise käigus määratletult alamteenuste liike ja kestusi) on võimalik planeerida tööajaresurssi lühemaks ja pikemaks ajaks, mis võib summaarselt vähendada nn väärtust mittelisavat aega, ja selle arvelt võtta juurde uusi kliente (töötaja lähipiirkonda) suurendades nii teenuse osutamise kontakttunde (praegune teenuse osutamise tunnid ei võimalda juhtimislikult koduteenuse tõhusust hinnata, sest kontakttundide arvu muutus ei ole otseselt seotud avaldatava teenuse tunnimahu ja töötajate arvu muutusega).

Koduteenuse sisse ostmist saaks kaaluda siis, kui vallal on olemas eelnevalt kirjeldatud detailsed andmed ja leitud tunnihind (=vahetud kontakttunnid/ koguti tööpäevakulud-sõidutööpäevakulud), siis saab **lähtuda sisseostu kaalumisel partneri pakutavast samasisulisest näitajast.** Kui sisse ostmisel jääb partneri pakutud tunnihind (ja mis peaks jääma ka täitjaga arvelda-mise aluseks) alla valla leitud tunnihinna, siis on otstarbekas teenust sisse osta, vastasel juhul jätkata vallal endal teenuse osutamist.

**Koduteenuse efektiivsus/tõhusus**= kontakttunnid / (kogu tööjõukulud- sõidutööjõukulud) ehk kontakttunni maksumus (kui ka alus kliendi omaosalustasu määramiseks);

Sõidutunnid/(autokulud + sõidutööjõukulud) ehk kui võimalik valla rahastatav osa.

### Isikliku abistaja teenus

Tõrva ja Valga valla suurem tõhusus oli seotud sellega, et seal tehtud teenuse tunnid on vahetud kontakttunnid ja kulu poolel on samuti vaid kliendi teenindamisega vahetult seotud tundide baasilt arvutatud tööjõukulud (Valga vallas peab töötasu arvestamisel olema teada igakuised teenuse kontakt tunnid). Otepää vallas on teenuse tööjõukulud püsikulud, mis ei seostu otseselt vahetu kliendi teenindamisega.

Need tulemused kinnitavad, et **vahetute teenuse osutamise tundide jälgimine saab kaasa tuua suurema tõhususe**. Seejärel saab siin teha ettepaneku ka teistele valdadele, et võtta kasutusse kliendi teenindamisega seotud vahetud tundide kohta andmete kogumine tarkvaralahenduse abil. Veel suurendaks tõhusust tunnipõhine tasustamispõhimõte, mis aga nagu intervjuudest selgus, võib kaasa tuua teenuse kvaliteedi languse.

**Isikliku abistaja teenuse efektiivsus** = kontakttunnid/teenuse eelarve.

Isikliku abistaja teenuse sisse ostmist saaks kaaluda siis, kui vallas on olemas eelnevalt kirjeldatud detailsed andmed ja leitud tunnihind (=vahetud kontakttunnid/

teenuse eelarve), siis saab lähtuda sisseostu kaalumisel partneri pakutavast samasisulisest näitajast. Kui sisse ostmisel jääb partneri pakutud tunnihind (ja mis peaks jääma ka tellijaga arveldamise aluseks) alla valla leitud tunnihinna, siis on otstarbekas teenust sisse osta, vastasel juhul jätkata vallas endal teenuse osutamist. Tõrva ja Valga valla näitel, kus esimeses osutatakse teenust käsunduslepingu raames ja Valgal ostetakse teenust sisse, on kulud teenuse tunni kohta on väga sarnased.

### Tugiisikuteenus

Tõrva valla suurima tõhususe saab seostada sellega, et väljunditeks on vahetud teenuse osutamise tunnid ja sisendiks tunnitaskud samade teenuse osutamise tundide kohta. Need tulemused näitavad, et vahetute teenuse osutamise tundide jälgimine saab kaasa tuua suurema tõhususe. Sellepärast saab siin teha ettepaneku ka teistele valdadele, et võtta kasutusse kliendi teenindamisega seotud vahetud tundide kohta andmete kogumine. Veel suurendaks tõhusust tunnipõhine tasustamispõhimõte, kuid kaaluda tuleks, kas sellest tuleneda võib teenuse kvaliteedi langus, kaalub selle ülesse.

**Tugiisikuteenuse efektiivsus** = kontakttunnid/teenuse eelarve.

Kuna teenuse osutamine käib kontaktis olles kliendiga, siis on iga kliendi vajadused erinevad ja erinevad on ka sama kliendi nn teenuse kordade puhul teenuskorra kestused. Seetõttu saab tõhususe puhul ka määravaks teenuseosutaja tasustamispõhimõte, mis tekitab vallas kulusid.

See tähendab, et kui töötaja on kuupalgal ja vahetuid kontakttunde on vähe, siis on tõhusus madalam, sest pakutavatest töötundidest kasutatakse ära vähe (vähe kontakttunde). Samas tunnipõhine rahastamine selle probleemi välistab. Selle baasilt **saab teha ettepaneku tunnipõhiste lepingute sõlmimiseks (kaaludes selle mõju teenuse kvaliteedile) ja tundide arvestamiseks iga teenuskorra kohta tarkvaralahenduse abil.**

Tugiisikuteenuse sisse ostmist saaks kaaluda siis, kui vallal on olemas eelnevalt kirjeldatud detailsed andmed ja leitud tunnihind (=vahetud kontakttunnid/teenuse eelarve), siis saab lähtuda sisseostu kaalumisel partneri pakutavast samasisulisest näitajast. Kui sisse ostmisel jääb partneri pakutud tunnihind (ja mis peaks jääma ka täitjaga arveldamise aluseks) alla valla leitud tunnihinna, siis on otstarbekas teenust sisse osta, vastasel juhul jätkata vallal endal teenuse osutamist.

## Sotsiaaltranspordi teenus

Praeguste kättesaadavate andmete baasilt on teenuse tõhusus juhitav Tõrva ja Otepää vallas, sest nende puhul mõõdetakse läbisõite. Valga vallas tõhusus ei ole hetkel juhitav, sest praegune väljundnäitaja - klientide arv ei peegelda kliendi läbisõitu, mis kindlasti erineb klientide vahel. Seepärast on oluline teenuse juhtimiseks kasutada ka Valga vallas väljundnäitajana läbisõitu.

Teenuse tõhususe suurendamiseks on tarvis teenuse eelarve euro baasilt suurendada läbisõidu kilomeetreid. Ettepanekuna saab esitada, et vallad need välja arvutaks ja jooksvalt jälgimise alla võtaks.

Teenuse sisse ostmise valiku juures on määrav oma vastava näitaja võrdlemine potentsiaalse teenusepakkuja sama näitajaga. Kui ise teenust osutades tuleb kulu kilomeetrile väiksem, kui on teenusepakkujal, siis on otstarbekas teenuse osutamist ise jätkata. See kehtib seniste teenust ise osutavate valdade (Valga ja Tõrva) kohta. Otepää vallal selline valikuvõimalus puudub teenuse jaoks autopargi puudumise tõttu. Sellisel juhul on võimalus teenuse tõhususe tõstmiseks alampakkumiste korraldamine ja võrdlemine potentsiaalsete teenusepakkujate, sama näitaja - kulud kilomeetri kohta - alusel.

Teenuse iseosutamise puhul tuleb arvestada teenuse/sõitude koordineerimise vajadust. Tõrva vallas koordineerivad seda sotsiaaltööstespecialistid, kuid nendele eraldi tasu selle eest ei maksta. Valga vallas koordineerib teenust sotsiaaltöö teenistuse ametnik. Oma tööajast kulub temal sotsiaaltranspordi korraldamisele ca 35%. Mõlemal juhul ei kajastu need teenuse eelarvetes, aga kuna nendega kaasneb ajakulu, tuleks seda sisseostu kaalumisel arvesse võtta.

## Sotsiaaltranspordi teenuse efektiivsus

= kilomeetrid/teenuse eelarve.

## Lisad

### Lisa 1. Kirjaliku andmekorje teemad

Kirjalikus andmekorjes koguti järgnevat infot.

1. 2023. aasta andmed 13 kohustusliku teenuse kohta:
    - Teenuse saajate arv (aastas)
    - Kulutused teenusele kokku aastas (EUR)
    - ...sh omavalitsuse kulud (EUR)
    - ...sh teenuse osutajate tööjõukulud (EUR)
    - ...sh abisaajate poolt makstav osa (EUR)
    - Teenuse maht tundides/ sõidukordade arv
    - Kui suur on tegelik teenusevajadus?
  2. Milliseid mugavusteenuseid pakub KOV abivajajatele lisaks kohustuslikele sotsiaalteenustele?
  3. Kus paiknevad valla teeninduskeskused (teenuskeskused)?
  4. Milliseid kodu- ja isikuabi komponente pakute koduteenuse raames? (Variandid: Pakume pigem tihti, Pakume pigem harva, Ei paku). Abi...
    - Sisseostude tegemisel ja koju toomisel
    - Teenuste kasutamisel ja asjaajamisel
    - Küttematerjali tellimisel, ladustamisel ja kütmisel
    - Eluruumi turvalisuse jälgimisel ja ohutu elukeskkonna tagamisel
    - Eluruumi korrastamisel, teenuse saaja hooviala hooldamisel ja heakorraeskirjade täitmisel
  - Muudes koduabi toimingutes, mis toetavad iseseisvat ja turvalist toimetulekut kodus
  - Isiklikul hügieenil, tualeti ja inkontinentsivahendite kasutamisel
  - Toitumisel
  - Riietumisel ja enese korrastamisel
  - Voodipesu vahetamisel ja pesupesemisel
  - Ravimite manustamisel ja tervise seisundi jälgimisel vastavalt ter- vishoiutöötaja juhiste- le
  - Tegevusvõime jälgimisel teenuse osutamise ajal
  - Lähivõrgustikuga kontakti hoid- misel ja kogukonnaelus osalemise soodustamisel
  - Vaimse tervise ja hingelise toe saamisel
  - Abitehnoloogiate kasutamisel
  - Muudes isikuabi toimingutes, mis toetavad iseseisvat toimetulekut ja parandavad teenuse saaja tegevus- võimet kodus
5. Sotsiaalvaldkonna töötajate kohta 2023. aastal:
    - Täidetud ametikohad (inimeste arv)
    - Töötajate koormus kokku: täistööaja ekvivalendina
    - Täitmata ametikohad
    - Täitmata ametikohtade koormus (täistööaja ekvivalendina)
    - Tööaeg, mis ei ole otseselt teenuste osutamisega seotud (%) võrreldes tööajaga, mis on seotud kindlate teenuste pakkumisega (%)



6. Asutused, kes pakuvad valla elanikele sotsiaalteenuseid (Avaliku sektori asutused ja eraõiguslikud teenusepakkujad, sh MTÜd).
7. Viited sotsiaalvaldkonna olulistele dokumentidele.

## Lisa 2. Intervjueeritud osapooled

### Intervjuud sotsiaalosakonna töötajatega

- 31.05.2024: sotsiaalosakonna juhataja, Otepää Vallavalitsus.
- 5.06.2024: kaks sotsiaaltööspsialisti, Tõrva Vallavalitsus.
- 10.06.2024: sotsiaaltöö teenistuse juhataja, Valga Vallavalitsus.
- 11.06.2024: sotsiaaltöö vanemspetsialist, Otepää Vallavalitsus.
- 17.06.2024: puuetega inimeste spetsialist, Valga Vallavalitsus.

### Töötoad

- 7.06.24 Tõrva valla töötuba. Osalesid Kersti Jürise, Kärol Kangur, Tea Tuvikene, Kristi Kiusalaas ja Ingrid Püvi.
- 13.06.24 Otepää valla töötuba. Osalesid Kristin Leht, Pille Sikk ja Rita Pärnik.
- 14.06.24 Valga valla töötuba. Osalesid Ülla Kimmel, Kristi Tsarjov, Marika Paris, Jaana Kala ja Ethel Susi.

## Lisa 3. Töötubade plaan

### Sissejuhatus, töötoa eesmärk ja kokkulepped

#### I Täisealiste sihtgrupid

Kes on peamised täisealised sotsiaalteenuste sihtgrupid?  
Milliseid teenuseid erinevad sihtgrupid saavad. Milliseid võiksid saada? Millised vajadused on katmata?

#### II Isiklik abistaja

Kulud ja tulud riigile: millised tulud riigile tekivad tänu isikliku abistaja teenusele?  
Muud mõtted seoses teenuse osutamisega.

### III Koduteenus

Lähtuvalt kirjalikust andmekorjest: miks osasid komponente pakutakse harva või ei pakuta üldse?

Millised koduteenuse komponendid võtavad teenusepakkujal enim aega?

Milliseid koduabi ja isikuabi teenuseid pakutakse lisaks SKA nimekirjas loetletutele?

Kas ja millised koduabi komponendid võivad olla n-ö mugavusteenused?

Kui hästi toimib teenusevajaduse hindamine ja periooditi üle vaatamine?

### IV Sotsiaaltransport

Millise eesmärgiga peamiselt sotsiaaltranspordi sõite tehakse?

Millised oleksid võimalused sõitude vähendamiseks ja optimeerimiseks?

Mis juhtub, kui teenust ei pakuta? Milliseid sõite oleks vaja enam teha?

### V Tugiisiku teenus

Millised on laste ja perede sihtgrupid sotsiaalvaldkonnas?

Milliseid teenuseid erinevad sihtgrupid saavad. Milliseid võiksid saada? Millised vajadused on katmata?

Kuidas toimub HEV õpilastele tugiisiku teenuse korraldus ja koostöö haridusastutuste, sotsiaal- ning haridusosakonna vahel?

## Lisa 4. Intervjuude küsimused

1. Milliseid teenuseid peaks rohkem pakkuma? Millised vajadused on katmata või polegi sobivat teenust?
2. Kas mingis piirkonnas on teenus vähem kättesaadav? Miks?
3. Kui teenusele on ooteaeg/järjekord, siis kui pikk see on, millest tingitud ning millised on võimalikud leevendusmeetmed?
4. Milliste teenuste puhul tunnete, et rahaline maht ei ole piisav?
5. Milliste teenuste puhul oleks vaja juurde teenusepakkujaid või et teenusepakkujad asuksid teenusesaajale lähemal?
6. Kuidas mõjutab teenusepakkujate ühistranspordi korraldus?
7. Milline on sotsiaalosakonna juhataja ajakasutus (töö koordineerimine, sotsiaaltööstesialisti ülesannete täitmine)?
8. Kuidas hindate sotsiaalvaldkonna töötajate töökoormuse sobivust? Millistel ametikohtadel oleks vaja lisaks inimesi?
9. Kuidas olete rahul praeguse sotsiaalosakonna töökorraldusega? Mis võiks olla teisiti?
10. Kuidas on teenuse korraldamise protsessi ja osutamisele (sh teenuse sisuline pool) kaasatud abivajaja ise ja/või tema lähedased?
11. Kui rahalised vahendid ei oleks piiranguks, mida teeksite sotsiaalvaldkonnas teisiti?

## Lisa 5. Teenusesaajate andmed

Tabel 5. Teenusesaajate arv ja teenuste maht 2023. aastal.

2023. aasta andmed (1.01.2024 seisuga)	Otepää vald		Tõrva vald		Valga vald	
	Teenuse saajate arv (aastas)	Teenuse maht	Teenuse saajate arv (aastas)	Teenuse maht	Teenuse saajate arv (aastas)	Teenuse maht
Koduteenus	62	10575 h	102	11786 h	158	18960 h
Tugiisikuteenus	88	2901 h	5	4762 h	84	13378 h
Isikliku abistaja teenus	2	2476 h	2	kuni 40h/kuus	8	12984 h
Sotsiaaltransporditeenus	44	659 korda	158	x	1090	x
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	89	x	108	x	400	x
Täisealise isiku hooldus	102	0	93h		332h	x
Varjupaigateenus	0	x	0	x	51	x
Turvakoduteenus	2	x	4	x	7	x
Eluruumi tagamine	24	x	25	x	74	x
Võlanõustamisteenus	3	11 h	3	6	35	57 h
Lapsehoiuteenus	2	542 h	4	1251 h	13	770 h
Asendushooldusteenus	11	x	2	x	22	x
Järelhooldusteenus	0	x	2	x	2	x

Tabel 6. Omavalitsuste teenuse saajate andmete võrdlus (sh Eesti keskmisega) kuue teenuse lõikes 2021-2023.

<b>Otepää vald</b>	<b>Koduteenus</b>	<b>Tugiisikuteenus</b>	<b>Isikliku abistaja teenus</b>	<b>Sotsiaal- transpordi- teenus</b>	<b>Eluruumi tagamise teenus</b>	<b>Võlanõustamisteenus</b>
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2023	9,5	13,5	0,3	6,7	3,7	0,5
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2022	12,5	10,2	0,3	10,0	4,7	0,6
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2021	11,2	6,1	0,3	8,9	5,5	0,0
<b>Tõrva vald</b>	<b>Koduteenus</b>	<b>Tugiisikuteenus</b>	<b>Isikliku abistaja teenus</b>	<b>Sotsiaal- transpordi- teenus</b>	<b>Eluruumi tagamise teenus</b>	<b>Võlanõustamisteenus</b>
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2023	17,2	0,8	0,3	26,6	4,2	0,5
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2022	16,9	1,2	0,3	27,5	4,8	2,4
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2021	15,5	1,2	0,3	25,4	4,0	0,5

<b>Valga vald</b>	<b>Koduteenus</b>	<b>Tugiisikuteenus</b>	<b>Isikliku abistaja teenus</b>	<b>Sotsiaal-transporti-teenus</b>	<b>Eluruumi tagamise teenus</b>	<b>Võlanõustamisteenus</b>
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2023	10,2	5,4	0,5	70,5	4,8	2,3
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2022	13,3	5,4	0,8	92,2	4,4	0,9
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2021	17,5	2,2	0,8	72,0	5,6	0,8
<b>Eesti keskmine</b>	<b>Koduteenus</b>	<b>Tugiisikuteenus</b>	<b>Isikliku abistaja teenus</b>	<b>Sotsiaal-transporti-teenus</b>	<b>Eluruumi tagamise teenus</b>	<b>Võlanõustamisteenus</b>
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2022	6,3	3,5	0,3	14,7	11,7	1,6
Teenuse saajate arv 1000 elaniku kohta 2021	6,1	2,6	0,3	12,9	11,7	1,7

## Lisa 6. Majandusliku efektiivsuse analüüsi alusandmed

Tabel 7. Majandusliku efektiivsuse analüüsis kasutatud andmed.

2023 andmed	Valga vald	Tõrva vald	Otepää vald	KOOND	Sisend/Väljund/Tõhusus
<b>Koduteenus</b>					
<b>EELARVE</b>	243 684	123 724	120 762	488 170	Sisend
sh teenuse osutajate tööjõukulud	207 132	75 820	110 011		Sisend
sh autokulud	36 552	47 904	10 751		Sisend
kontaktaja maksumus, €	186 419	53 074	82 508		Sisend
sõiduaja maksumus, €	10 357	22 746	16 502		Sisend
muu töö maksumus, €	10 357	0	11 001		Sisend
teenuse maht tundides, h	18 960	11 786	10 575		Väljund
sh kontakttunnid	13 272	7 661	7 138		Väljund
sh kl.-ga sõidutunnid	3 792	589	793		Väljund
sh kl.-ta sõidutunnid	948	3 536	1 586		Väljund
sh muud tunnid	948	0	1 058		Väljund
teenuse osutajate arv, tk	17	6	6,45		Sisend
teenuse saajaid, tk	158	102	62		Väljund
kilometraaz, km	60 450	75 832	8 342		Väljund
tunde teenuse saaja kohta, h/tk	120	116	171		Väljund
kontaktunde teenuse saaja kohta	84	75	115		Tõhusus
kontakttunde eelarve euro kohta, h/€	0,054	0,062	0,059		Tõhusus
kontakttunni maksumus, €/h	18,36	16,15	16,92		Tõhusus
kontakttunni (sh sõidud)maksumus, €/h	14,28	15,00	15,23		Tõhusus
autokulud kilomeetri kohta, €/km	0,60	0,63	1,29		Tõhusus

2023 andmed	Valga vald	Tõrva vald	Otepää vald	KOOND	Sisend/Väljund/Tõhusus
kulu teenustunni kohta, h/€	0,08	0,10	0,09		
kulu kliendi kohta, tk/€	0,0006	0,0008	0,0005		
kliente töötaja kohta, klient/töötaja	9,3	17,6	9,6		
teenuse tunde töötaja kohta, h/€	1 115,3	2 032,1	1 639,5		
kontakttunde töötaja kohta, h/tk	780,7	1 320,8	1 106,7		
tööjõukulud kontakttunni kohta, h/€	0,0641	0,1010	0,0649		
tööjõukulud töötaja kohta, €/tk	12 184,2	13 072,4	17 055,9		
tööjõukulud kliendi kohta, tk/€	0,00076	0,00135	0,00056		
kliendid tööjõukulu kohta, €/tk	1 311	743	1 774		
autokulud kliendi kohta, €/tk	231	470	173		
<b>Isikliku abistaja teenus</b>					
<b>EELARVE</b>	60 018	4 147	17 893	82 058	Sisend
sh teenuse osutajate tööjõukulud	58 278	4 147	17 893		Sisend
sh autokulud		0	0		
teenuse maht tundides, h	12 984	960	2 476		Väljund
teenuse saajaid, tk	8	2	2		Väljund
tunde eelarve euro kohta, h/€	0,22	0,23	0,14		
tööjõukulud teenustunni kohta, h/€	0,22	0,23	0,14		
kulu kliendi kohta, tk/€	0,00013	0,00048	0,00011		
kulu kliendi kohta, €/tk	7 502	2 074	8 946		
tööjõukulud kliendi kohta, tk/€	0,0	0,0	0,0		
tööjõukulud kliendi kohta, €/tk	7284,8	2073,5	8946,4		

2023 andmed	Valga vald	Tõrva vald	Otepää vald	KOOND	Sisend/Väljund/Tõhusus
<b>Tugiisiku teenus</b>					
<b>EELARVE</b>	115 047	23 810	30 993	169 850	Sisend
sh teenuse osutajate tööjõukulud	0	23 810	0		
sh autokulud	0	0	0		
teenuse maht tundides, h	13 378	4 762	2 901		Väljund
teenuse osutajate arv, tk	4,5	2	1,2		Sisend
teenuse saajaid, tk	84	5	88		Väljund
kogukulu tunni kohta, h/€	0,12	0,20	0,09		
kogukulu tunni kohta, €/h	8,60	5,00	10,69		
kogukulu kliendi kohta, tk/€	0,00073	0,00021	0,00284		
kogukulu kliendi kohta, €/tk	1 370	4 762	352		
teenuse tunde osutaja kohta, h/töötaja	2972,9	2381,0	2417,1		
klieente töötaja kohta, klient/töötaja	18,7	2,5	73,3		
<b>Sotsiaaltranspordi teenus</b>					
<b>EELARVE</b>	46 974	40 313	43 303	130 590	
sh teenuse osutajate tööjõukulud	0	19 814	0		Sisend
sh autokulud	0	20 499	0		Sisend
sõidukordade arv, tk	ei mõõdeta	ei mõõdeta	659		Väljund
teenuse saajaid, tk	1 090	158	44		Väljund
kilometraaz, km	ei mõõdeta	99 198	46 228		Väljund
kulu sõidukorra kohta, €/kord			66		
kulu kliendi kohta, €/tk	43	255	984		
teenuse saajad eelarve euro kohta, tk/€	0,023	0,004	0,001		
kulu kilomeetri kohta, €/km		0,41	0,94		Tõhusus
kilomeetreid kliendi kohta, km/tk		627,8	1050,6		